

資源エネルギー庁 御中

令和2年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築
(電力・ガス事業者に係る申請業務等の業務実態調査)

調査報告書

アビームコンサルティング株式会社



目次

1. はじめに		5. システムの構成案	
1.1. 本事業の目的と取り組み方針……………	3	5.1. システムの構築方針……………	92
2. 電力・ガス事業に係る業務の現状調査		5.2. システム要件の整理……………	98
2.1. 業務に係る調査……………	7		
2.2. ヒアリング・アンケート調査……………	15		
2.3. 業務量調査……………	40		
2.4. 法令に係る調査……………	44		
3. 現状の課題・施策及びシステム化方針			
3.1. 現状調査を踏まえた課題と施策……………	48		
3.2. 施策を踏まえたシステム化方針の検討……………	58		
4. システム化実現方法の検討			
4.1. 申請・届出書類に係る電子化実現方法の検討……………	62		
4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討……………	67		
4.3. 地理情報システムの検討……………	76		
4.4. ファイルの一元管理に係る手法の検討……………	87		
4.5. オンライン申請率向上に資する仕組みの検討……………	90		

別添資料

別紙1_ペルソナ分析シート（事業者）
 別紙2_ジャーニーマップ（事業者）
 別紙3_ヒアリングの事前回答結果まとめ
 別紙4_ヒアリング結果まとめ
 別紙5-1_アンケート結果一覧（電力事業）
 別紙5-2_アンケート結果一覧（ガス事業）
 別紙6_手続書類一覧_押印廃止の可否
 別紙7_添付書類一覧

1. はじめに

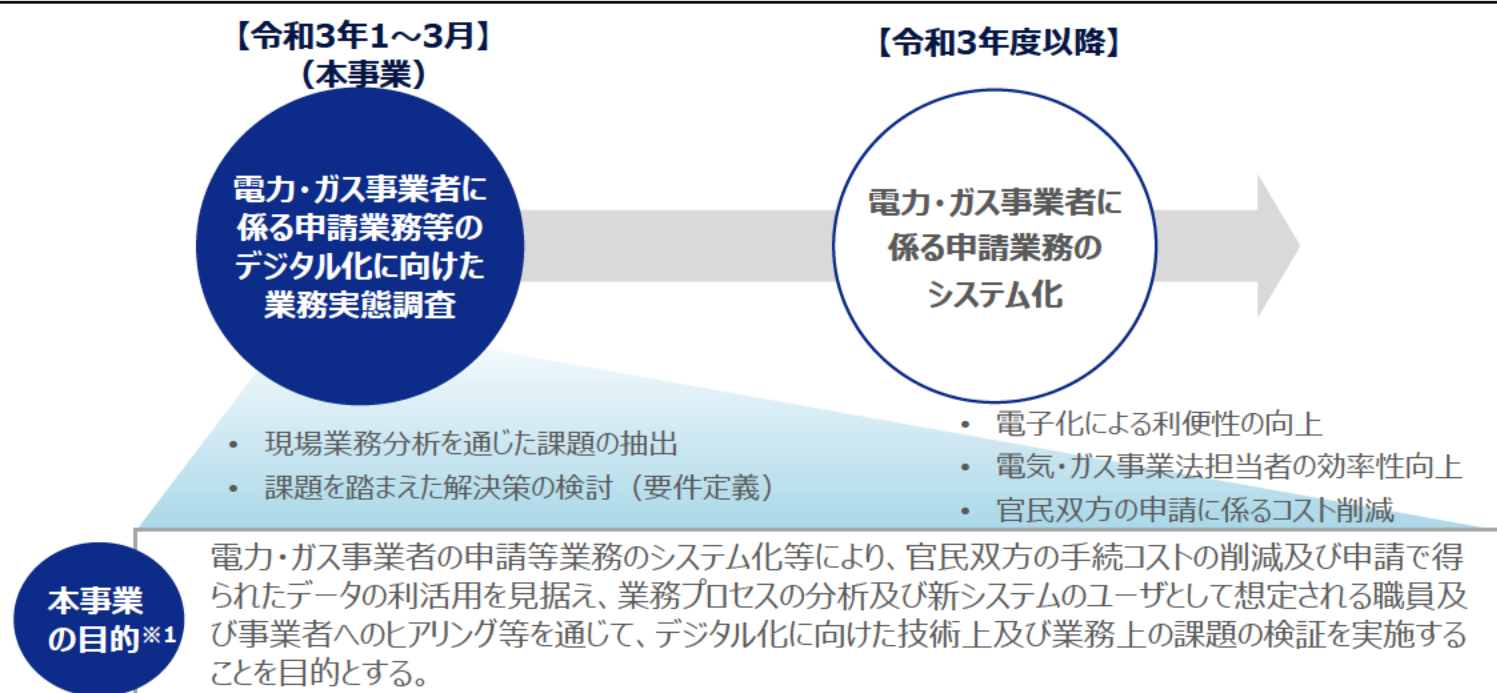
1.1. 本事業の目的と取り組み方針

1.1. 本事業の目的と取り組み方針

1.1.1. 本事業の位置付け・目的の理解

- 本事業は、電気事業法及びガス事業法に係る各種申請手続のシステム化を通じた**官民双方の作業負荷及びコスト低減**が目的と理解している。また、申請で得られた情報を一元的に蓄積・保管し、今後の法執行・政策立案に活かす等**データ利活用**の推進も目的と理解している。
- 上記目的を達成するために、**登場人物の詳細分析に基づく網羅的な課題抽出及び抽出した課題を踏まえた効果的な解決策**の立案並びに後続作業の確実な開始に資する明確な要件定義が求められていると認識している。
- 加えて、デジタル化100%の目標を見据えた**本事業以降のシステム化取り組みに資する施策の検討**や、本事業の実質的な作業期間は3か月弱と非常に短納期であることを踏まえ、**期間内に確実に成果を挙げるための作業効率化の工夫**も重要と考える。

本事業の目的・位置付け



※1 仕様書「1.2 目的」より抜粋

1.1. 本事業の目的と取り組み方針

1.1.2. 本業務の取組方針

- 弊社は以下に示す取組方針にて業務を推進する。

1 目的の実現に本質的な課題の抽出に基づく、官民双方に真に効果のある解決策立案

- ✓ 登場人物の詳細分析に基づく特性の把握と、把握した特性を踏まえた網羅的な課題抽出。
 - ・ 特性を踏まえた詳細な登場人物の分析・整理。
 - ・ 現行業務フローにおける、特定した登場人物ごとの「行動・体験」や「思考・感情」を踏まえた課題の網羅的な抽出。
 - ・ 対面でのヒアリングに加え、アンケートによる、より網羅的な関係事業者、関係部署からの意見の収集。
- ✓ 現行や先行事例の踏襲を「正」としない、真に課題解決に資する解決策の検討。
 - ・ 現行業務分析に基づく課題や先行のシステム化事例の課題を踏まえ、あるべき業務フロー（ToBe像）の再考。
 - ・ ToBe像実現のために、民間含めた豊富なシステム化事例に基づく、最適なシステム化手段（ワークフロー機能等）の選択。

2 行政サービスの100%デジタル化を見据えた今後の取り組みのベースとなる施策の検討

- ✓ 業務及びシステム双方の観点で移植性・拡張性を考慮した施策の検討による、今後の同様の検討における貴省のご負担軽減。
 - ・ 今後同様の類型の手続におけるシステム化検討時に活用可能な標準化を意識した業務フロー（ToBe像）や共通/類似業務の可視化。
 - ・ 新規手続追加時も組み込みを容易とするシステム方式の検討。

3 限られた作業期間の中で確実に成果を挙げるための効率的な作業手法の採用

- ✓ 本事業が短納期（3か月弱）であることを踏まえ、より「最短距離」で課題抽出～解決策立案～要件定義を完了させるための、効率的な作業手法の採用（弊社類似業務では、概ね5～6か月程度の作業期間）。
 - ・ 類似業務で得られた知見や弊社方法論（フレームワーク等）をフル活用し、検討の抜け漏れや手戻りを防止する作業の実施。
 - ・ 各種整理結果（課題や施策等）の可視化による関係者間の確実な合意形成と潜在的な課題・問題の掘り起こし。

1.1. 本事業の目的と取り組み方針

1.1.3. 本業務の全体像

- 前述した弊社の取り組み方針を踏まえた業務の全体像について以下に示す。

(1) 現状業務分析を通じた課題の抽出

現状業務分析 ・課題抽出

- ・登場人物の整理、業務フロー分析・業務課題抽出
⇒業務改善の視点（弊社フレームワーク）に沿った効果的かつ効率的な改革・改善ポイントの特定。
⇒保安ネット等の先行事例からの課題・問題認識の確認
- ・システム課題抽出
⇒各種ガイドライン等による網羅的な観点での抽出

課題分析 (解決策検討) ・ヒアリング

- ・課題の可視化、優先度定義、施策検討
⇒弊社フレームワークを活用した施策の検討及び優先順位の定義。
- ・ヒアリング/アンケートの実施
⇒アンケートによる意見の収集。
⇒弊社実績のある仮説検証型アプローチを用いた効果的・効率的なヒアリング。

(2) 課題を踏まえた解決策の検討

あるべき姿としての 業務フロー定義

- ・業務フロー定義
⇒AsIsとToBeの対比による変更箇所の明確化と確実な合意形成。
⇒BPMN手法を用いたToBe像の可視化と調整事項や新たな課題の掘り起こし。

システム化に向けて の要件定義

- ・業務・機能要件定義
⇒「デジタルガバメント標準ガイドライン」を用いた網羅的な要件の整理
⇒弊社類似事例のノウハウを活用した高品質な要件定義書(ドキュメント)の作成。
非機能要件定義
⇒政府指針(クラウド化等)を踏まえたシステム化方式検討。
⇒弊社システム企画～構築・運用業務の経験の活用

プロトタイプ 作成・検証 (画面設計)

- ・プロトタイプ作成・検証
⇒「動く」画面イメージの作成と関係者による検証。
⇒並行での作成・検証作業と関係者間のコミュニケーション効率化。

業務内容

効果
(アウトカム)

- ・特性まで踏み込んだ登場人物の詳細な把握。
- ・網羅的な業務課題、システム課題の抽出。

- ・より効果的な施策の特定。
- ・限られた期間の中で、より網羅的かつ詳細な意見の収集。

- ・業務フローに関する後続工程での手戻り防止。
- ・現状調査やヒアリングでは抽出できなかった調整事項・課題の抽出。
- ・先行事例を踏まえた利便性の高い施策の立案

- ・要件の抜け漏れの防止。
- ・第三者にも可読性の高い要件定義書の作成。
- ・政府方針に沿ったシステム構成案の策定。
- ・期間内の確実な完了。

- ・システム化後の画面利用者における操作イメージの認識齟齬を防止。
- ・限られた期間でより多くのプロトタイプ作成が可能。

2. 電力・ガス事業に係る業務の現状調査

2.1. 業務に係る調査

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.3. 業務量調査

2.4. 法令に係る調査

2.1. 業務に係る調査

2.1.1. 本業務における対象手続一覧

2.1.1.1 電力事業における対象手続一覧（1/2）

- 本事業における対象手続は小売電気事業者、特定送配電事業者、特定自家用電気工作物設置者、全電気事業者、小売電気事業者を除く電気事業者、出力1000kW以上の自家用発電所を設置する者の手続より、手続件数の多さ及び電子化の難易度の低さを考慮して選定している。
- 対象となる手続を以下に示す。

対象手続一覧（電力事業）

対象者	申請書(届出書)の名称	様式
小売電気事業者	小売電気事業登録申請書	様式第1
	小売電気事業氏名等変更届出書	様式第1の5
	小売電気事業変更登録申請書	様式第1の4
	小売電気事業変更届出書	様式第1の6
	小売電気事業承継届出書	様式第1の7
	小売電気事業休止(廃止)届出書	様式第1の8
	解散届出書書	様式第1の9
特定送配電事業者	特定送配電事業届出書	様式第31の4
	供給地点変更届出書	様式第31の5
	電気工作物変更届出書	様式第31の6
	特定送電事業氏名等変更届出書	様式第31の7
	特定送配電事業承継届出書	様式第31の14
	特定送配電事業休止（廃止）届出書	様式第31の15
	特定送配電事業解散届出書	様式第31の16

2.1. 業務に係る調査

2.1.1. 本業務における対象手続一覧

2.1.1.1 電力事業における対象手続一覧（2/2）

■ 前頁の続き。

対象手続一覧（電力事業）

対象者	申請書(届出書)の名称	様式
特定自家用電気工作物設置者	特定自家用電気工作物接続届出書	様式第31の25
	特定自家用電気工作物接続設置者変更届出書	様式第31の26
	特定自家用電気工作物の要件に該当しなくなった場合の届出書	様式第31の27
	特定自家用電気工作物が一般送配電事業者の電線路と電氣的に接続されている状態でなくなった場合の届出書	様式第31の28
全電気事業者	発受電月報	様式第2
小売電気事業者を除く電気事業者	設備資金報	様式第3
出力1000kW以上の自家用発電所を設置する者	自家用発電所運転半期報	様式第9

2.1. 業務に係る調査

2.1.1. 本業務における対象手続一覧

2.1.1.2 ガス事業における対象手続一覧（1/2）

- 本事業における対象手続はガス小売事業者、一般導管ガス事業者、特定導管ガス事業者、ガス事業共通の手続より、手続件数の多さ及び電子化の難易度の低さを考慮して選定している。
- 対象となる手続を以下に示す。

対象手続一覧（ガス事業）

対象者	申請書(届出書)の名称	様式
小売電気事業者	ガス小売事業登録申請書	様式第1
	供給計画届出書	様式第15
	供給計画変更届出書	様式第16
	ガス小売事業変更登録申請書	様式第4
	ガス小売事業変更届出書	様式第6
	ガス小売事業承継届出書	様式第7
	ガス小売事業休止(廃止)届出書	様式第8
	指定旧供給区域等の競争関係に係る報告	附則様式第3
	指定旧供給地点の競争関係に係る報告	附則様式第5

2.1. 業務に係る調査

2.1.1. 本業務における対象手続一覧

2.1.1.2 ガス事業における対象手続一覧（2/2）

■ 前頁の続き。

対象手続一覧（ガス事業）

対象者	申請書(届出書)の名称	様式
一般ガス導管事業者	一般ガス導管事業許可申請書	様式第30
	一般ガス導管事業者の供給計画届出書	様式第60
	一般ガス導管事業者の供給計画変更届出書	様式第61
	供給区域変更許可申請書	様式第35
	指定旧供給区域等変更許可申請書	経過措置省令様式2
	託送供給約款変更認可申請書	様式第45
	託送供給約款変更届出書	様式第48
	最終保障供給約款変更届出書	様式第53
特定ガス導管事業者	特定ガス導管事業託送供給約款変更届出書	様式第66
	特定ガス導管事業託送供給条件届出書	様式第50
ガス事業共通	ガス事業生産動態統計調査	－

2.1. 業務に係る調査

2.1.2. 登場人物の分析

2.1.2.1. 登場人物の特定

- 電力・ガス事業に係る登場人物は、事業者、行政及びその他に大別できる。

電力・ガス事業に係る主なステークホルダー

事業者

- 一般送配電事業者
- 小売電気事業者
- 特定送配電事業者
- 特定自家用電気工作物設置者
- ガス小売事業者
- 旧一般ガスみなしガス小売事業者
- 一般ガス導管事業者
- 特定ガス導管事業者

行政

- 電力基盤整備課
- 電力産業・市場室
- ガス市場整備室
- 政策課
- 電力・ガス取引監視等委員会
- 経済産業局

その他

- 電力広域的運営推進機関

2.1. 業務に係る調査

2.1.2. 登場人物の分析

2.1.2.2. ペルソナ分析

- 本調査の対象手続に関わる事業者のうち、事業者数が多く、また申請手続のタスク数が多い事業者を選定することで、多くの課題・要求事項を抽出できると考え、「小売電気事業」、「特定自家用電気工作物設置者」及び「ガス小売事業者」を対象にペルソナ分析を行った。これらの事業者は、ITリテラシーが低い方も含まれる可能性があるため、事業者の文化や特性を踏まえ、申請者視点でシステム化の検討を進めることは、電子化の普及効果を高めていくうえで重要と考える。
- ペルソナ分析結果の詳細は別紙1「ペルソナ分析シート（事業者）」を参照。

2.1. 業務に係る調査

2.1.2. 登場人物の分析

2.1.2.3. ジャーニーマップ分析

- 「2.1.2.2. ペルソナ分析」で分析対象とした事業者を対象にジャーニーマップの作成を行った。ジャーニーマップ分析を行うことで、各ステークホルダーの視点に立ち、行動時においてどのような思考・感情となるかをステークホルダーになりきって考え、困り事や問題点等の課題を抽出・深掘りしていくことができる。
- ジャーニーマップの詳細は、別紙2「ジャーニーマップ（事業者）」を参照。

2. 電力・ガス事業に係る業務の現状調査

2.1. 業務に係る調査

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.3. 業務量調査

2.4. 法令に係る調査

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.1. ヒアリング・アンケートシートの特性

- ヒアリング・アンケート調査の目的は、現状の業務内容や課題等を適切に把握することに加え、あるべき姿（ToBe業務フロー、システム化の範囲及び提供する機能・サービス等）を描くのに資する情報・ニーズ等を適切に引き出すことである。
- ヒアリングでは、事前回答を依頼したヒアリングシートを基に会議形式で深掘りして質問していくことで、定性的な課題や要求事項を抽出していく。ヒアリング対象者自身が課題や要求事項を言語化することで、顕在課題・要求事項及び潜在課題・要求事項を発掘することを目的として実施する。
- アンケートでは、アンケートシートを用いて複数のアンケート対象者から定量的な課題や要求事項を抽出していく。課題となる手順や要求する機能等を定量的に把握することで、課題や施策の優先順位の参考情報とすることを目的として実施する。

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.2. ヒアリング・アンケート調査対象者の整理

2.2.2.1. ヒアリング調査対象者の選定

- ヒアリング対象者は、「電力・ガス事業者申請・届出システム（以下「本システム」という。）」の**利用頻度が高い職員**とする。現行業務の課題や本システムへの要求事項を深掘りして確認することで、業務負荷低減に資する情報を抽出する。そのため、ヒアリングは貴省の関係各所を対象に実施した。ヒアリングの回答結果は、別紙3「ヒアリングの事前回答結果まとめ」及び別紙4「ヒアリング結果まとめ」を参照。

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.2. ヒアリング・アンケート調査対象者の整理

2.2.2.2. アンケート調査対象者の選定

- アンケート対象者は、本システムを利用して申請・届出を行う事業者とする。アンケートは全ての事業者へ送付することが望ましいが、送付と集計の業務負荷を鑑み、信頼水準を90%とし、サンプルサイズを設定した※1。また、複数事業を行っている事業者に優先的にアンケート送付することで、更に対象の事業者数を絞る工夫を行った。具体的なサンプルサイズを以下に示す。
- また、サンプルサイズとしてアンケート回収数を算出し、他事例の回収率をもとに「アンケート送付件数」を算出する※2。
- なお、「小売電気事業者」は、業務逼迫を鑑みて登録年月が2020年4月以降の事業者を送付対象とする。

アンケート送付先

事業者	母集団 ※1	サンプル サイズ ※2	アンケート 送付件数 ※3
小売電気事業者	698	63	65
特定送配電事業者	34	23	34
特定自家用電気工作物設置者	1,522	66	264
ガス小売事業者（旧一般ガスみなしガス小売事業者も含む）	1,384	65	260
一般ガス導管事業者	193	51	193
特定ガス導管事業者	30	22	30
合計	3,861	290	846

<アンケート実施前提>

- 時間の制約上、アンケート期間は2週間とさせていただき、期限内に受領できたものを対象に分析を実施
- アンケートの送付は貴省にて実施
- サンプルサイズを超えた場合でも期日までに受領した回答はすべて分析対象
- Excelファイルをメールに添付し送付する想定

※1 「Survey Monkey【サンプルサイズ計算機】」（<https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>）を使用し、許容誤差:10%、信頼水準:90%で算出している。

※2 他事例の回収率（約25%）をもとにアンケート依頼数を算出している
（アンケート期間：約1か月）

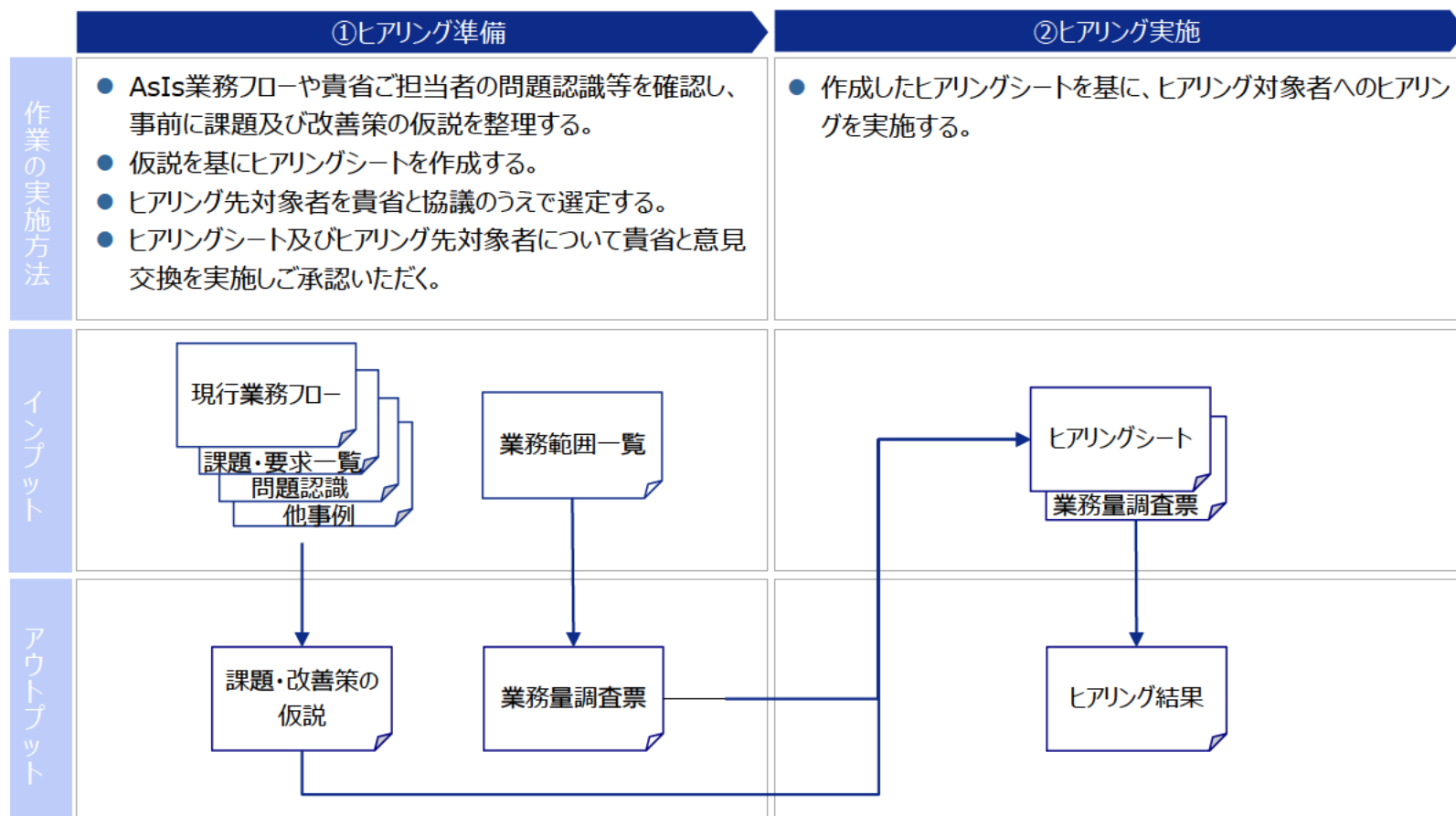
※3 貴省HPより、各事業者の数を取得し母数とする。

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.3. ヒアリング・アンケートの実施方法

2.2.3.1. ヒアリング

- 現行業務フロー、課題・要求一覧、貴省ご担当者様の問題意識や他事例等をインプットに課題・改善策の仮説を立てたうえで仮説検証型でヒアリングシートを作成する。作成したヒアリングシートは貴省との意見交換をもってブラッシュアップする。
- 加えて、ヒアリングと同時に業務量調査も行うことで多角的に課題の抽出を行う。
- 収集したヒアリング結果はもれなく課題・要求一覧に転記し、施策の検討を行う。

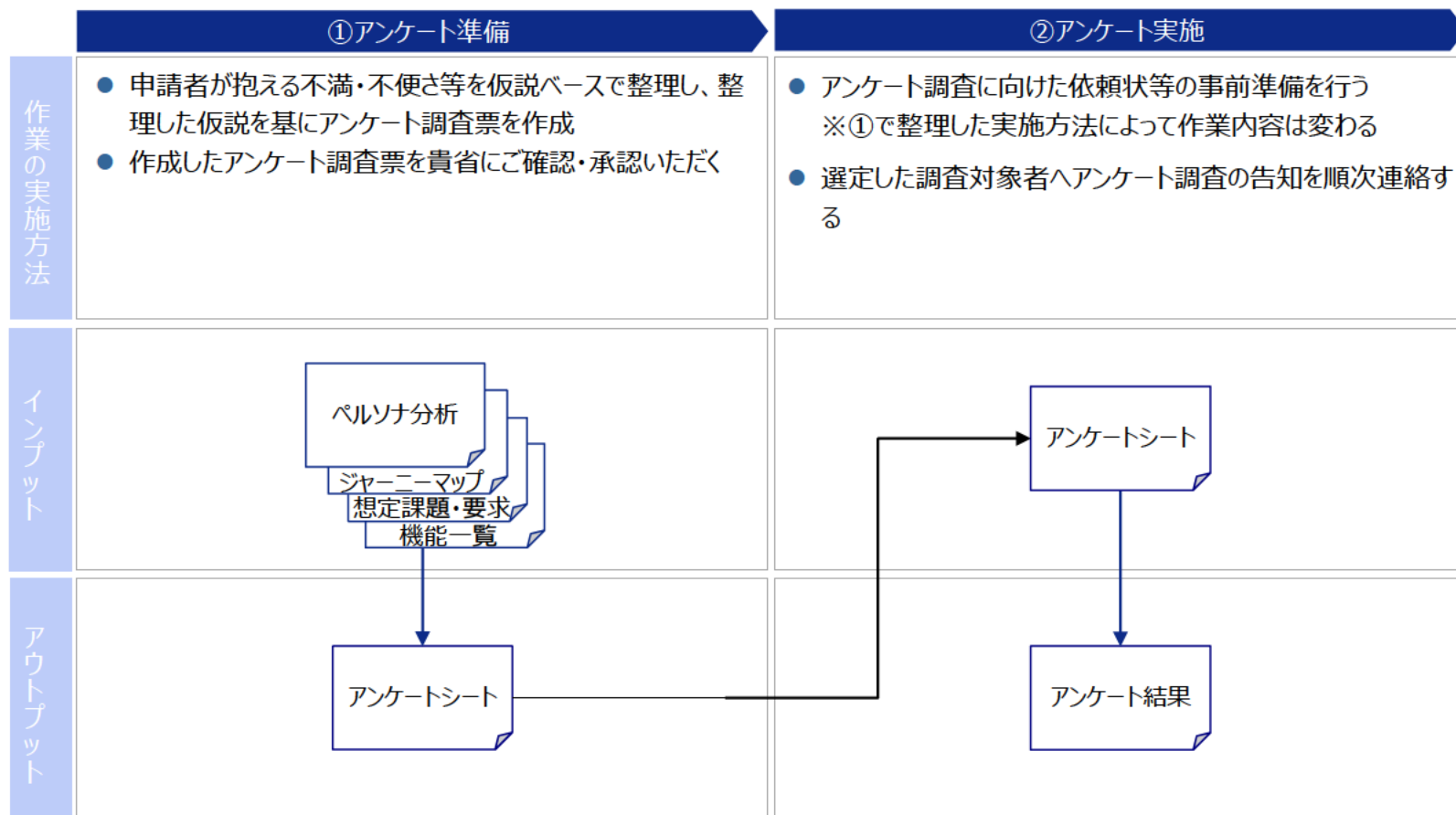


2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.3. ヒアリング・アンケートの実施方法

2.2.3.2. アンケート

- ペルソナ分析、ジャーニーマップから抽出した想定課題・要求一覧及び機能一覧を基に、アンケートシートを作成する。
- 収集したアンケート結果はもれなく課題・要求一覧に転記し、施策の検討を行う。



2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.1. ヒアリング調査結果の分析

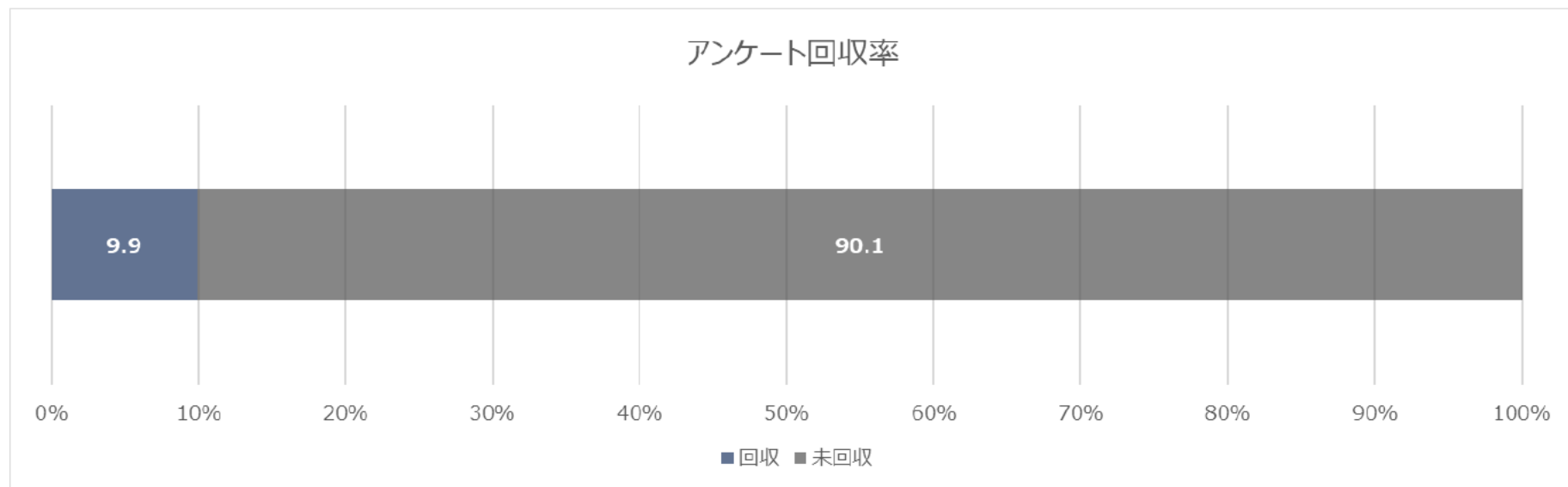
- ヒアリングの結果、弊社仮説として挙げていた「仮説検証時の想定課題」に加え、業務に係る「新たに得られた課題」の抽出ができた。

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【電力事業者】調査の概観-

- 本アンケート調査は、2021年2月18日～同年3月7日の期間において、363社の電力事業者を調査対象に実施したもので、**回収数は36件（回収率は9.9%）**であった。
- 全体を通してサンプルサイズを満たしていない回収数ではあるが、事業者の業務逼迫の現状を鑑みて、回収分での調査を行った。
- アンケートの詳細は別紙5-1「アンケート結果一覧（電力事業）」を参照。



【内訳】

電力事業

- ・ 小売電気事業者 : 発送数 65件、回収数33件（サンプルサイズ**63**件）
- ・ 特定送配電事業者 : 発送数 34件、回収数 3件（サンプルサイズ**23**件）
- ・ 特定自家用電気工作物設置者 : 発送数264件、回収数 0件（サンプルサイズ**66**件）

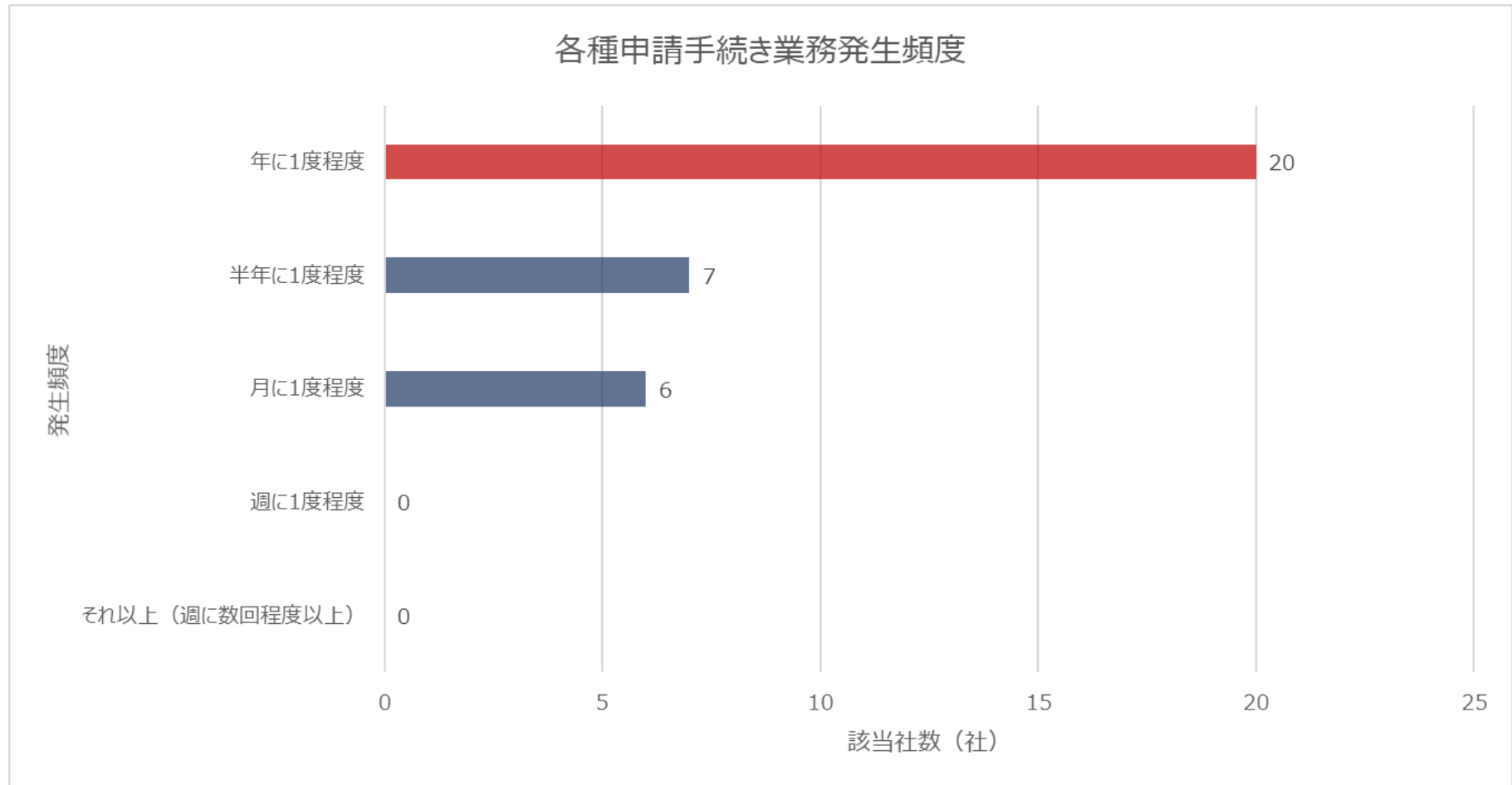
※3/8 9:00断面での回収状況を記載

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【電力事業者】定期報告を除く各種申請頻度-

- 届出・申請手続を実施している頻度は「年に1度」が最多であり、20社（57.1%）であった。
- 申請手続に対応する頻度が低いことから、各ユーザーによる再現度を高く維持するためのシステムの仕様が必要であるとする。（記載要領の表示、添付書類の一覧表示などの機能を想定。）

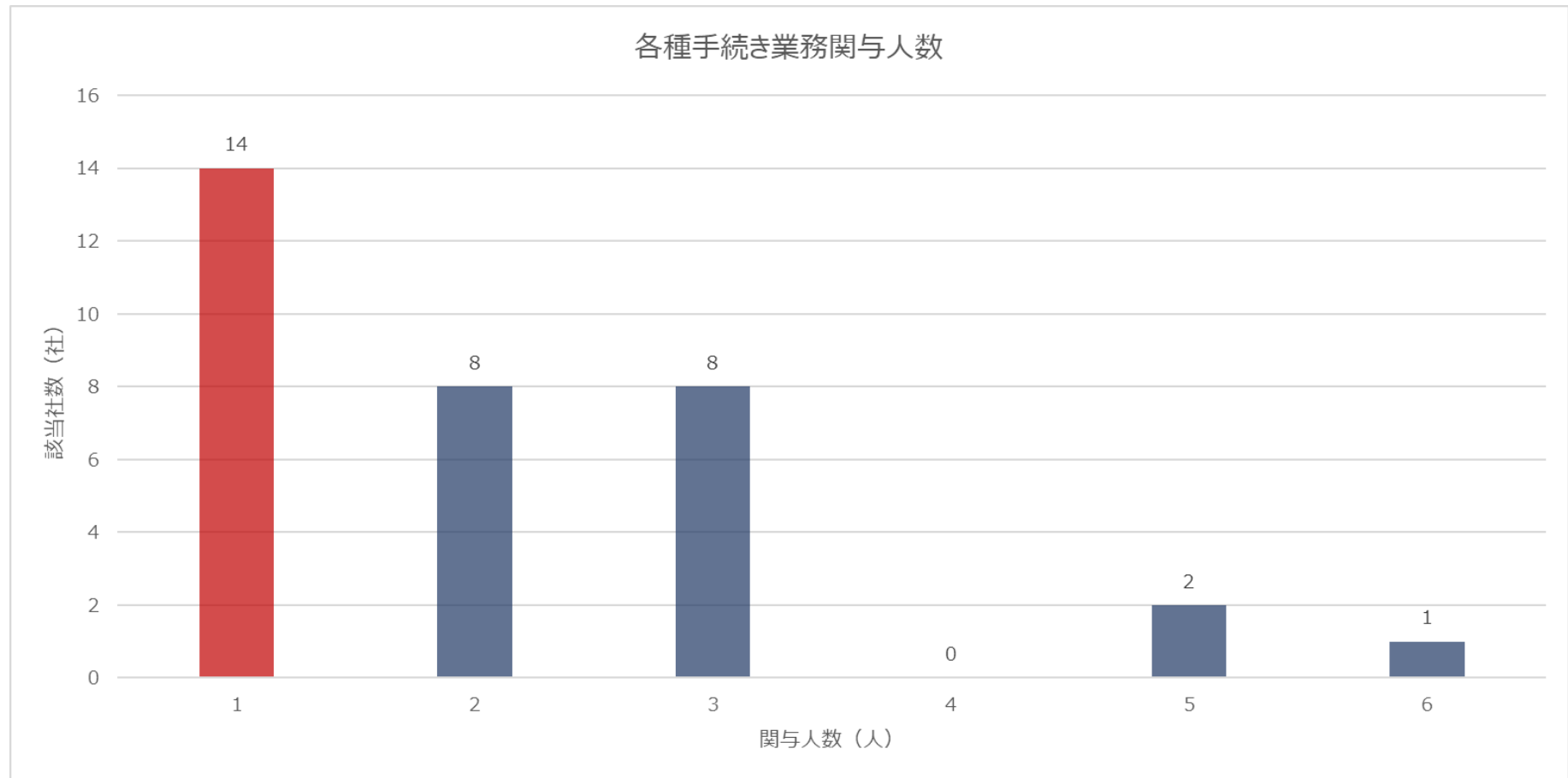


2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【電力事業者】定期報告を除く各種申請業務関与従業員数-

- アンケートの結果、**事業者の57.6%**は、複数担当者で本業務にあたっていることが確認できた。そのため、事業者のログイン方法として、gBizIDプライムを採用し、各法人の管理者にて担当者にgBizIDメンバーを取得して本システムを利用することが想定される。

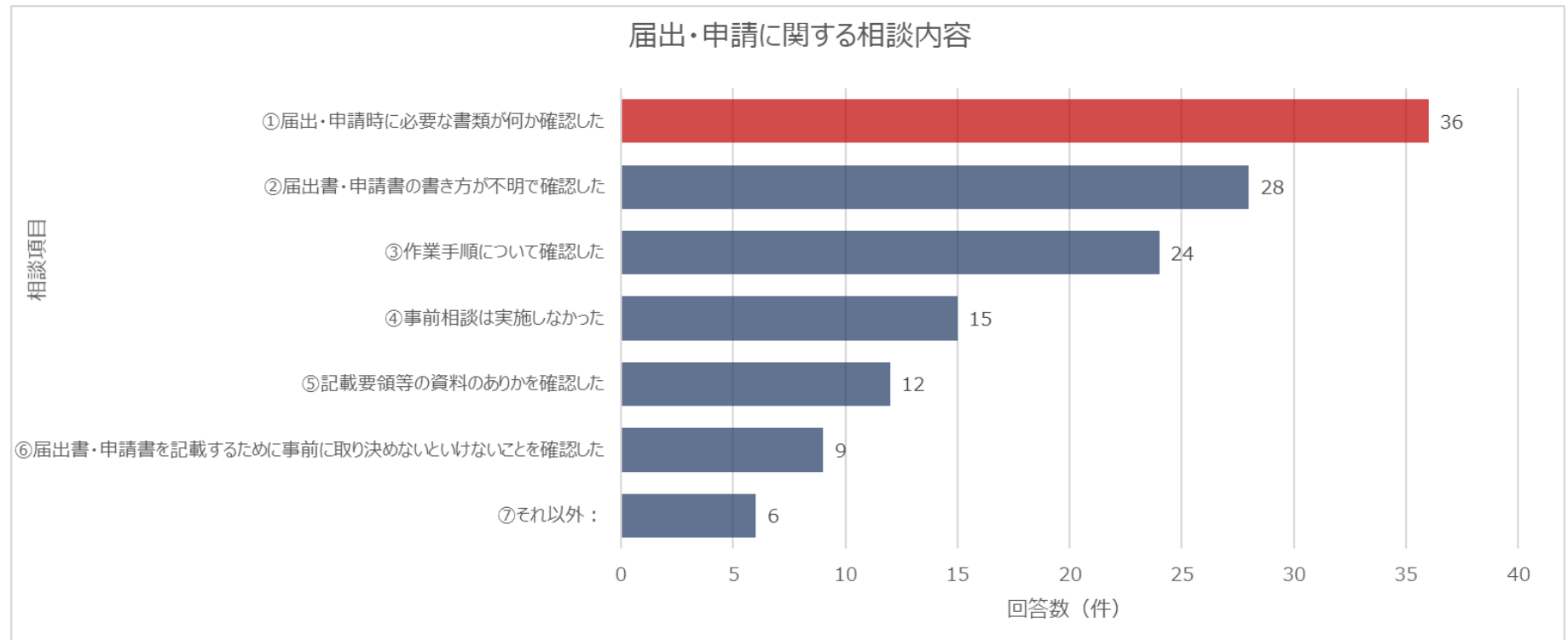


2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【電力事業者】届出書・申請書作成時の相談内容-

- 届出書・申請書に関する相談内容は「提出時に必要な書類が何か確認した」が最多で、複数回答可として回答いただいた合計130回答中36回答 (27.7%)であった。
- 相談内容の項目①②⑤についてはシステム化により提出前に検知可能となり、相談回数が減ることを想定している。



2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【電力事業者】届出書・申請書作成等で手間の掛かる添付書類-

- 作成や取得に手間のかかる添付書類は「苦情等処理体制説明書」、「小売電気事業遂行体制説明書」、「登記事項証明書（原本）」、「履歴事項全部証明書」及び「変更を必要とする理由を記載した書類（自由様式）」であった。
- 上記のうち、「登記事項証明（原本）」は法令上は省略ができることの確認ができています。
- また、手間の掛かる要因のうち、「書式フリーのため、どのように記載すべきか検討に時間を要するため」というご意見の挙がった「苦情等処理体制説明書」及び「小売電気事業遂行体制説明書」については、貴省にてフォーマットや記載例を作成することで、事業者の業務効率化に資すると思慮する。

No.	添付書類	回答件数	手間の掛かる要因
1	苦情等処理体制説明書【様式第1の3】	4件	・ 書式フリーのため、どのように記載すべきか検討に時間を要するため ・ 業務委託であっても苦情及び問合せの処理に係る組織図を記載するため
2	小売電気事業遂行体制説明書【様式第1の2】	6件	・ 内容が細かいため ・ 供給条件の説明を行うため ・ 書式フリーのため、どのように記載すべきか検討に時間を要するため
3	登記事項証明書（原本）	4件	・ 添付書類の申請に手続が必要で、受領までに時間がかかるため
4	履歴事項全部証明書	1件	・ 添付書類の申請に手続が必要で、受領までに時間がかかるため
5	変更を必要とする理由を記載した書類（自由様式）	1件	・ 特に太陽光発電の記載件数が多く、作成に時間を要するため

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【電力事業者】届出申請書作成等で修正・補正指示が多い添付書類-

- 修正指示・補正指示が多い添付書類は「小売電気事業変更届出書」、「小売電気事業遂行体制説明書」、「苦情等処理体制説明書」、「小売電気事業変更登録申請」及び「小売電気事業登録申請」であった。
- 現在検討中のシステム化に伴う機能（記載要領の拡充、記載例の拡充、及び形式エラーチェック機能）により修正指示・補正指示の回数を削減できると想定している。

No.	添付書類	回答件数	修正指示内容
1	小売電気事業変更届出書	1件	・ 最大需要電力の見込みの根拠についての記載（備考欄に掲載する内容に細かい指定があった）
2	小売電気事業遂行体制説明書【様式第1の2】	2件	・ 電気事業の実施体制の説明を組織図と整合性を持った内容について記載 ・ 文章構成の修正（説明順序の修正、段落を追加し内容の細分化など）
3	苦情等処理体制説明書【様式第1の3】	1件	・ 本説明書で必ず記載すべき内容、ポイントをもっと明確すること
4	小売電気事業変更登録申請	4件	・ 変更後の営業所名称や体制について、詳細と記載ぶりについての修正 ・ 備考欄の未記入による不備（登録申請時に記入していたもの）
5	小売電気事業登録申請	1件	・ 「最大需要電力の見込みの備考」に使用した数値の根拠についての記載

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【電力事業者】届出・申請業務で、困ったこと、改善してほしいこと-

- 届出・申請業務において、困ったこと、改善してほしいことのアンケート結果は総数23件で、アンケート結果を3つ（「システム化に伴い解決される想定」、「新たに得られた課題」及び「申し送り事項」）に分類した。
- 新たにシステム化により解決が必要とされる課題（「各事業者ページを設け、申請日や審査の進捗状況、許可証や許可日等が確認できるもの。」）については、課題・要求一覧、施策検討を行い、要件定義書への反映を検討する。

分類	件数	具体例
システム化に伴い解決される想定	8件	- 必要書類の明確化と記入マニュアルの整備 - 記載が必要な内容について、記載例や要領などにより事前周知をしていただきたい - 登録がなされるタイミングが不明瞭のため、託送申請ができる時期が見通せず、事業開始タイミングがぎりぎりまでわからなかった。申請時点で、登録タイミングがある程度わかると助かります。 - 登録申請書の「備考」について、必須なのであれば記載要領や記載例に指示・例示をしていただきたい。
新たに得られた課題	3件	各事業者ページを設け、申請日や審査の進捗状況、許可証や許可日等が確認できるものがあるとよい。
申し送り事項 ※本件のシステム化対象には ならないと想定されるもの	12件	- 説明書等、行政で審査する過程で、ある程度のテンプレートを示してもらえれば書類作成における手間が省けたと思う。 - 事業開始から数年が経過すると販売方法や体制が変更され、その都度、遂行体制説明書や苦情処理体制説明書等の変更届が必要かどうか判断に迷うことがあります。 - 月によって調達方針を変えたり（JEPX調達をやめて相対調達する、調整電源からの調達ではなくJEPXから調達するなど）、今冬のJEPX高騰の際には当てにしていた調達先からキャンセルされたりするなどあるが、本申請が本来の目的とマッチしているのかが分からない。 - 供給力確保の状況を定量的に集計などが目的であれば、OCCTO供給計画や計画類を集計するのが適切ではないかと思う。

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【電力事業者】オンライン化に際し搭載を希望する機能-

- 想定している機能に関して、満遍なくニーズがあることを確認した。
- 「それ以外」における特筆事項に記載した「許認可日やその詳細を確認できる事業者ページ」は、現状検討していない機能として確認した。課題・要求一覧、施策検討を行い、要件定義書への反映を検討する。

No.	オンライン化で求める機能項目	回答社数 (社)	率 (%)
①	申請書作成時に機械的に判断が可能な形式的なエラーを自動で検知する機能	25	69.4%
②	申請者が入力すべき内容を確認できるように、各項目に注釈を表示する	23	63.9%
③	需要供給数値に関する自動計算機能	18	50.0%
④	過去に申請した申請内容及び添付書類を再利用できる機能	21	58.3%
⑤	チャットボット機能を設け、軽微な問合せ（申請方法等）に対し自動応答する機能	15	41.7%
⑥	それ以外：（※）	4	11.1%

※「それ以外」における特筆事項

特筆項目

過去申請内容参照機能

事業者の声

許認可日やその詳細を確認できる事業者ページ

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【電力事業者】オンライン化に際する懸念点（阻害要因） -

- オンライン化に際し懸念するポイントを伺ったところ、「**障害時対応**」、「**セキュリティ**」及び「**問い合わせ**」を懸念する回答が得られたが、いずれもオンライン化に対する阻害要因とはならないものである。

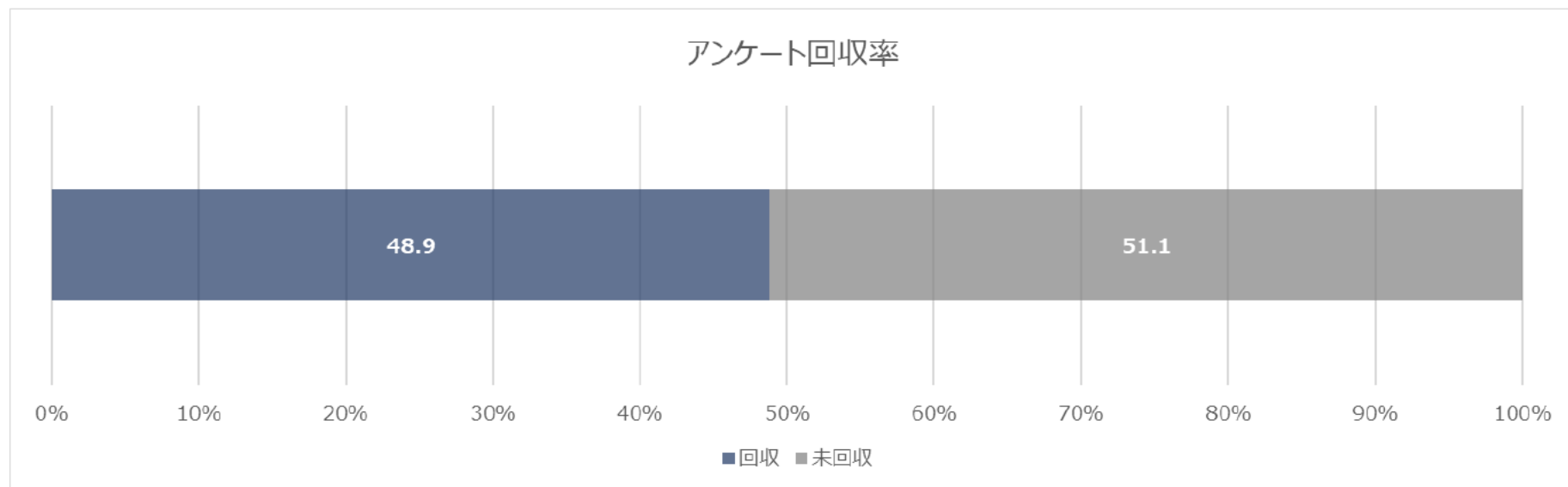
No.	オンライン化の懸念項目	件数	オンライン化の懸念事項内容
1	障害時対応	2件	システム障害が発生した際の対応。
2	セキュリティ	3件	届出内容には自社電源・相対契約などの機微情報を記載しており、万が一これらの情報が流出した場合には社内外に重大な影響があることから、オンライン化にあたっては万全なセキュリティ対策を施していただきたい。
3			弊社システム側のセキュリティに誤検出されて繋がらない等の事態も起こる可能性があります（過去別の公的手続にて事例あり）。
4	問い合わせ	2件	電話で問い合わせをした際に「該当ページを見てください」、「メールを確認してください」とだけの回答となってしまうのか。
5			詳細な質問がしたい場合に、窓口担当者が自動化で少なくなり、問合せ受理までの時間や回答時間が長くなること

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【ガス事業者】調査の概観-

- 本アンケート調査は、2021年2月18日～同年3月2日の期間において、483社のガス事業者を調査対象として実施したもので、**回収数は236件（回収率は48.9%）**であった。
- 全体を通してサンプルサイズを満たす、またはそれに近い件数の回収できた。
- アンケートの詳細は別紙5-2「アンケート結果一覧（ガス事業）」を参照。



【内訳】

ガス事業

- ・ ガス小売事業者 : 発送数260件、回収数125件（サンプルサイズ65件）
- ・ 一般ガス導管事業者 : 発送数193件、回収数 91件（サンプルサイズ51件）
- ・ 特定ガス導管事業者 : 発送数 30件、回収数 20件（サンプルサイズ22件）

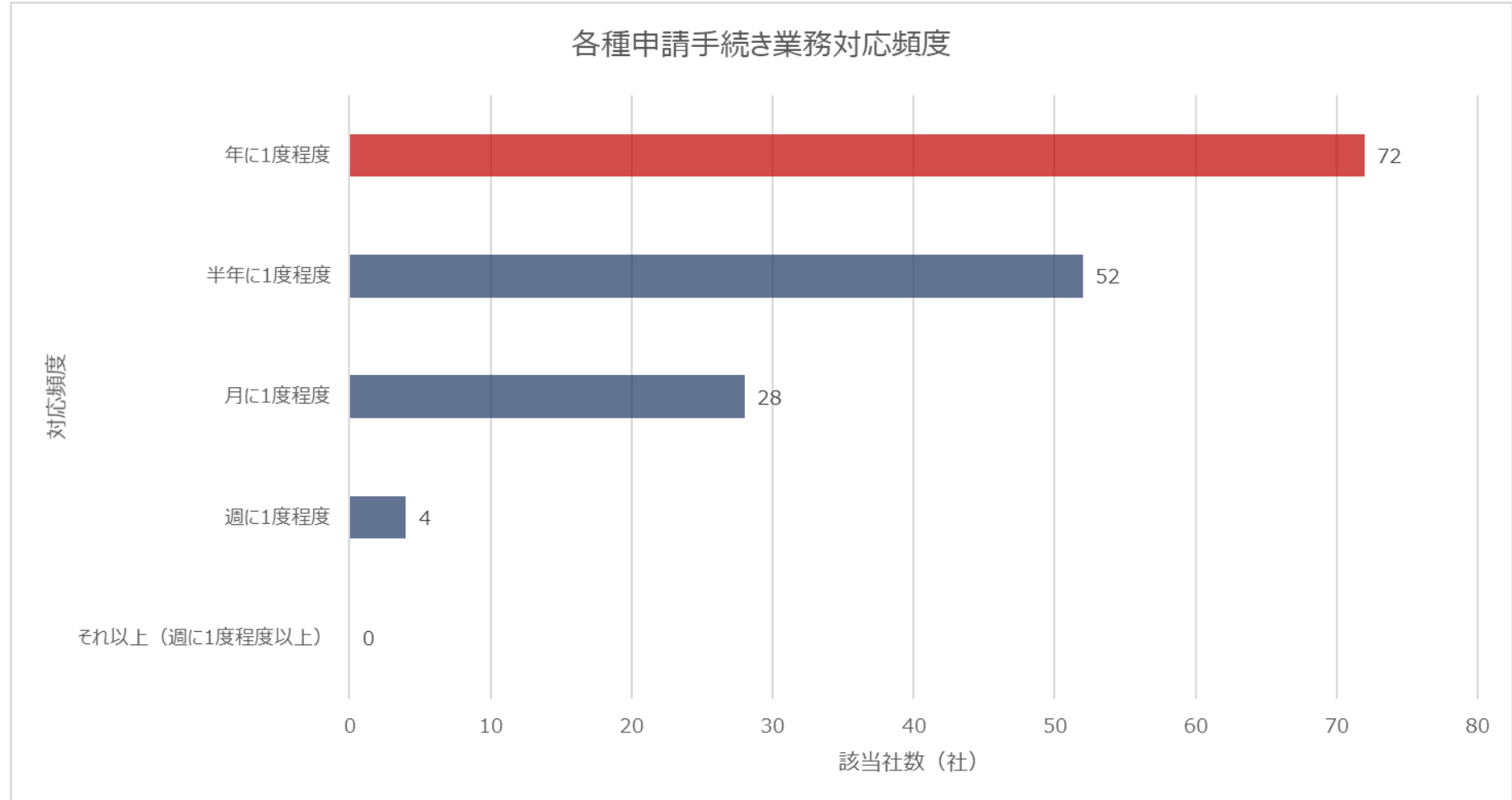
※3/2 18:00断面での回収状況を記載

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【ガス事業者】定期報告を除く各種申請頻度-

- 届出・申請手続を実施している頻度は「年に1度」が最多であり、72社（46.2%）であった。
- 申請手続を対応する頻度が低いことから、各ユーザーによる再現度を高く維持するためのシステムの仕様が必要であるとする。（記載要領の表示、添付書類の一覧表示などの機能を想定。）

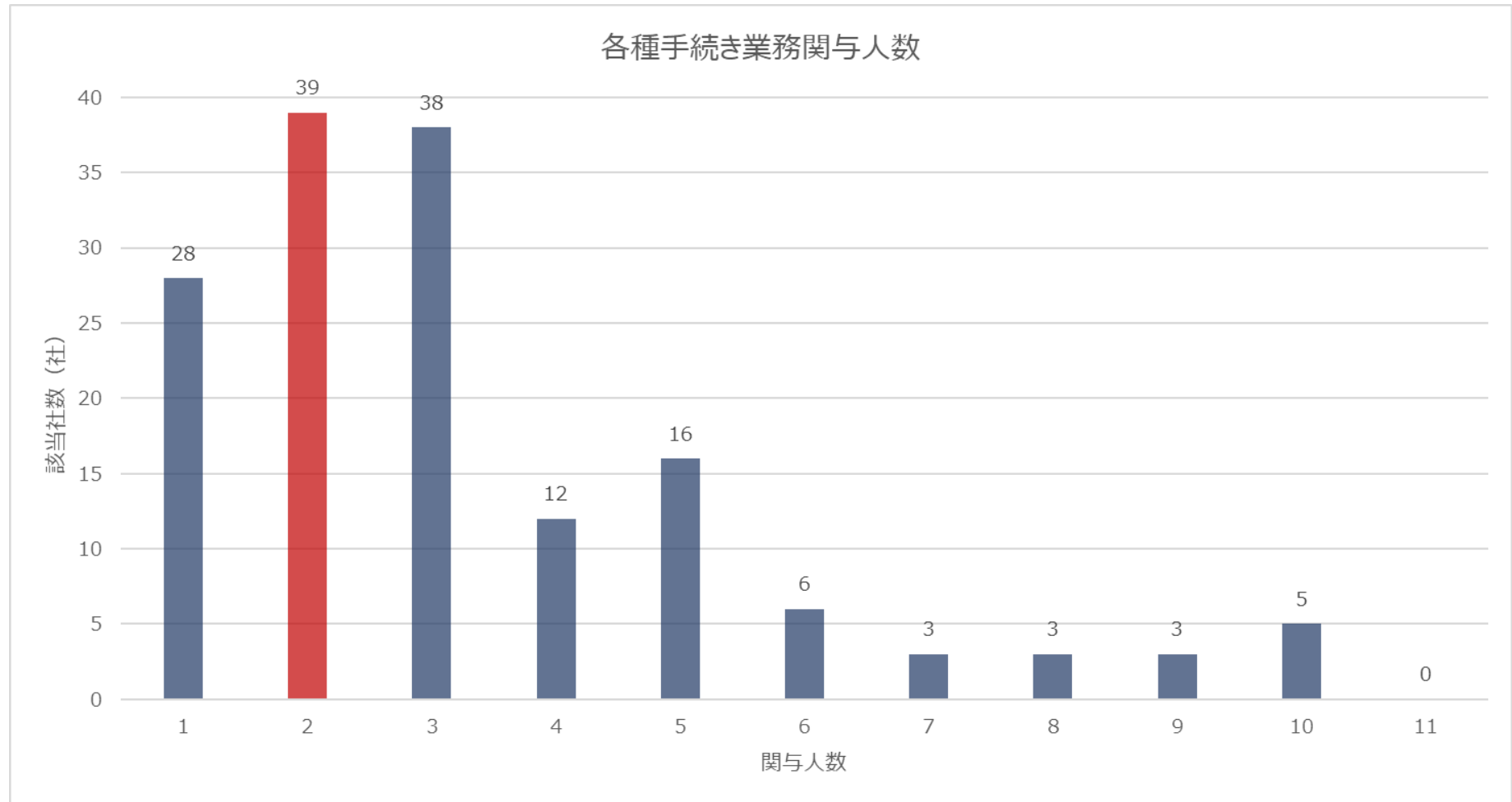


2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【ガス事業者】定期報告を除く各種申請業務関与従業員数-

- アンケートの結果、**事業者の82.4%**は、複数担当者で本業務にあたっていることが確認できた。
そのため、事業者のログイン方法として、gBizIDプライムを採用し、各法人の管理者にて担当者にgBizIDメンバーを取得して本システムを利用することが想定される。

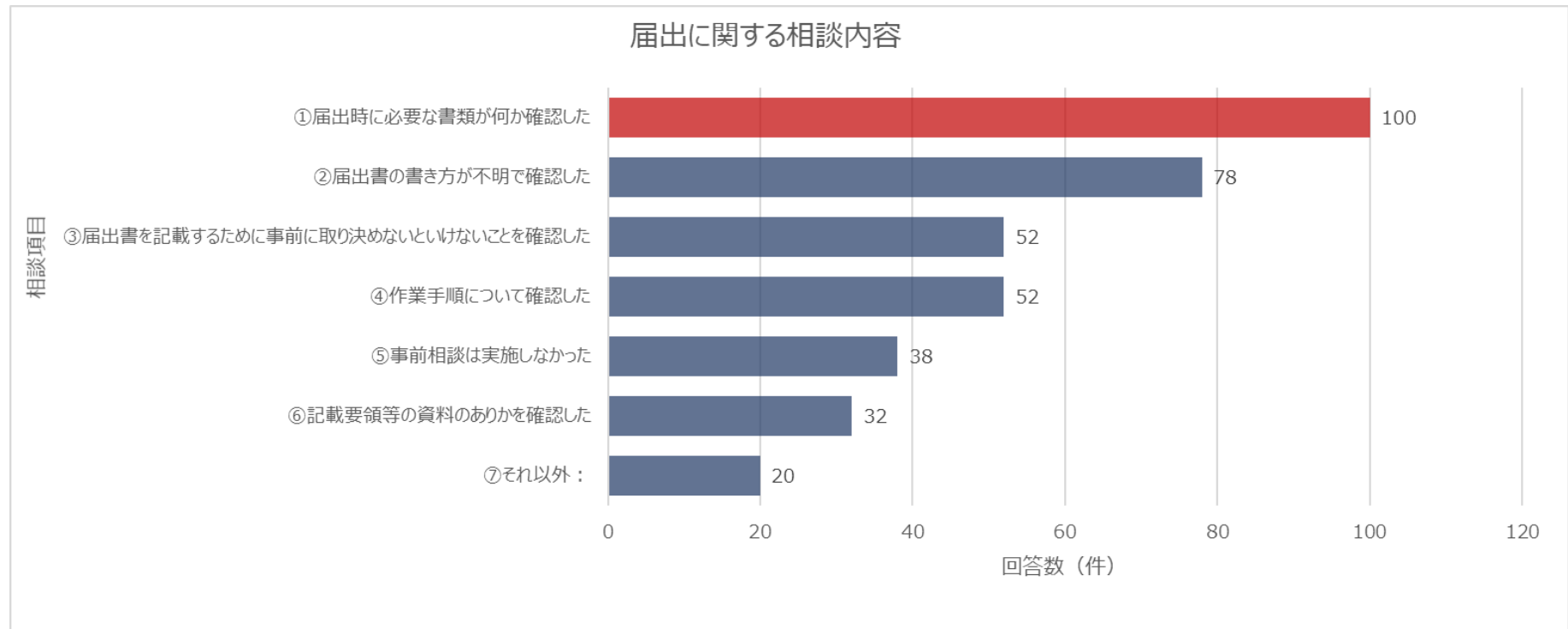


2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【ガス事業者】各種申請手続に係る届出書作成時の相談内容-

- 届出に関する相談内容は「**届出時に必要な書類が何か確認した**」が最多で、**100社 (62.9%)**であった。
- 相談内容の項目①②⑥についてはシステム化により提出前に検知可能となり、相談回数が減ることを想定している。
- 申請書に関しては同様の結果となった。一方で、統計調査に関しては、月次での報告ということもあり「事前相談は実施しなかった」という回答が約7割を占める結果となった。



2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【ガス事業者】届出書・申請書作成等で手間の掛かる添付書類-

- 作成や取得に手間のかかる主な添付書類は「供給計画届出書」、「国土地理院の発行に係る縮尺 5 万分の 1 の地形図」、「託送供給約款変届出書（様式48）」、「ガス小売事業変更届出書」及び「託送供給約款変更認可申請書（様式第45）」で、全体の約65%を占めていた。
- 現在検討中のシステム化に伴う機能（地理情報システム(GIS)の採用、過去に申請した申請内容及び添付書類を再利用できる機能、自動計算機能等）にて、作成工数削減に繋がると想定している。

No.	添付書類	手間の掛かる要因
1	供給計画届出書	- 作成する書類や項目が多く、年度末見込みの推計が煩雑 - 供給地点群が複数ある事業者は作成(集計等)に負担感がある。
2	国土地理院の発行に係る縮尺 5 万分の 1 の地形図	- 供給区域全体に対して増区地域が小さい場合、増区地区がほとんど記載出来ない地図を付す形となる点 - 地図購入に時間を要する
3	託送供給約款変届出書（様式48）	変更箇所が多い場合、新旧対照表の作成・確認作業が手間となる。
4	ガス小売事業変更届出書	- 添付資料の用意、データ入力の負荷が多い - 旧簡易ガス事業の管理地点群が多く、頻繁に供給地点増加が発生するため。書類内に記載する内容（特定製造所の内容や導管延長数）が多く、変更の都度提出しなければならないため。
5	託送供給約款変更認可申請書（様式第45）	とにかく添付資料の数が膨大。また、その添付資料のエビデンスとなる補足資料も膨大である

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【ガス事業者】届出書・申請書作成等で修正指示が多い添付書類-

- 当アンケートの結果より、修正指示の内容を分類したところ「計算ミスによる指摘」「記載内容による指摘」が大半であった。
- 「計算ミスによる指摘（計算ミスや計算対象の誤認）」は、システム化による自動計算機能、形式エラーチェックにより修正指示数が減ると想定する。
- 「記載内容による指摘（記載漏れや表現）」は、システム化に際し記載粒度を合わせる仕組み（記載例の表示等）を検討する必要がある。

主な修正指示対象	施策	主な添付書類名
計算ミス	システム化による自動計算	供給計画変更届出書
		ガス小売事業変更届出書
記載内容品質	記載例の表示などの機能を検討する想定	供給計画届出書
		特定ガス導管届出書
		託送供給約款変更理由書
		ガス小売事業変更届出書
		指定旧供給地点の競争関係に係る報告
		供給区域変更許可申請書・理由書
		増加予定供給区域図

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【ガス事業者】届出・申請業務で、困ったこと、改善してほしいこと-

- 届出・申請業務において、困ったこと、改善してほしいことのアンケート結果は総数83件で、アンケート結果を3つ（「システム化に伴い解決される想定」「新たに得られた課題」「申し送り事項」）に分類した。
- 新たにシステム化により解決が必要とされる課題（「各事業者ページを設け、申請日や審査の進捗状況、許可証や許可日等が確認できるもの。」）については、課題・要求一覧、施策検討を行い、要件定義書への反映を検討する。

分類	件数	具体例
システム化に伴い解決される課題	52	・ 記載要領の文書では、判断に迷うことがあるので、記載例などを充実してほしい。 ⇒記載要領の表示 ・ オンライン化し、入力必須項目などのチェック機能を導入いただくと、貴局へのご確認依頼を大幅に削減することができる。 ⇒形式エラーチェック ・ 毎月入力する申請様式欄の情報についても、基本情報と同様に前回の申請情報を引き継ぐようにして欲しい。 ⇒過去に申請した申請内容及び添付書類を再利用できる機能 ※⇒以降は、想定機能を記載
新たに得られた課題	1	・ 各事業者ページを設け、申請日や審査の進捗状況、許可証や許可日等が確認できるものがあるとよい。
申し送り事項 ※本件のシステム化対象には ならないと想定されるもの	30	・ 供給計画届において、記載要領に明記されていない事項があり、修正した事項がある。 事業者が誤って記載したケースなどは後の記載要領にも反映してもらいたい。 ・ コロナ禍で相談に何えずメール等での相談となったため内容を理解していただく工夫が必要だった。 Web会議等での面談も取り入れていただくと進めやすいと感じている。 ・ 添付資料について、様式に定めがなく、修正指示も多いため、記載要領や手引き等をお示し頂けると作業が効率的になるものと考えます。

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【ガス事業者】オンライン化に際し搭載を希望する機能-

- 想定している機能に関して、ご担当業務内容に関わらずニーズがあることを確認した。
- 下方「特筆事項」記載にある1点について、現状検討していない機能についてのニーズを確認した。課題・要求一覧、施策検討を行い、要件定義書への反映を検討する。

No.	オンライン化で求める機能項目	小売 (社)	率 (%)	一般導管 (社)	率 (%)	特定導管 (社)	率 (%)
①	申請書作成時に機械的に判断が可能な形式的なエラーを自動で検知する機能	111	88.8%	83	89.2%	18	85.7%
②	申請者が入力すべき内容を確認できるように、各項目に注釈を表示する	112	89.6%	77	82.8%	19	90.5%
③	需要供給数値に関する自動計算機能	74	59.2%	53	57.0%	12	57.1%
④	過去に申請した申請内容及び添付書類を再利用できる機能	107	85.6%	75	80.6%	17	81.0%
⑤	チャットボット機能を設け、軽微な問合せ（申請方法等）に対し自動応答する機能	56	44.8%	45	48.4%	11	52.4%
⑥	それ以外：(※)	12	9.6%	10	10.8%	3	14.3%

※「それ以外」における特筆事項

特筆項目

過去申請内容参照機能

事業者の声

許認可日やその詳細を確認できる事業者ページ

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.2.4. ヒアリング・アンケートの位置付け

2.2.4.2. アンケート調査結果の分析-【ガス事業者】オンライン化に際する懸念点（阻害要因） -

- オンライン化に際し懸念するポイントを伺ったところ、特に電子化の阻害要因となり得る事項として「従前どおりの受理通知書の発行」、「図面等の電子化手法」及び「図面等の電子化による容量のひっ迫」を懸念する回答が得られた。

No.1は、受付印を押下する届出を明確にしたうえで以下の対応方針で検討を実施する。

No.2、3は、対応方針が未確定のため、検討が必要である。

No.	オンライン化の阻害要因
①	現在、届出書など受理して頂いた際、受付印を押印したものを返却して頂き、受理した証として会社に保管している。オンライン化した場合も、受理通知書等を受付したことが分かるようなものを発行して頂ければありがたいです。
②	図面等は紙ベースなので、データ化するにはどのようにしたら良いか。図面のサイズが大きければ、PDF等に取り込むことが難しい。
③	国土地理院の縮尺5万分の1の地形図がスキャンできないA2程度の大きさのため）スキャン時に図面を鮮明（解像度大／カラー）にすると容量が大き過ぎる（容量制限の有無）

2. 電力・ガス事業に係る業務の現状調査

2.1. 業務に係る調査

2.2. ヒアリング・アンケート調査

2.3. 業務量調査

2.4. 法令に係る調査

2.3. 業務量調査

2.3.1. 業務量調査票の方法

2.3.1.1. 業務量調査対象者の選定

- 業務量調査対象者は、「電力・ガス事業申請・届出システム（以下「本システム」という。）」の**利用頻度が高い職員**とする。現行業務の課題や本システムへの要求事項を深掘りして確認することで、業務負荷低減に資する情報を抽出する。そのため、業務量調査対象者は、本省の審査担当者である「電力産業・市場室」、「電力基盤整備課」及び「ガス市場整備室」に加え、委員会の担当者である「電力・ガス取引監視等委員会」とする。
- なお、経済産業局は本省の業務と重複しているため、業務量調査対象者外とした。

2.3. 業務量調査

2.3.1. 業務量調査票の方法

2.3.1.2. 業務量調査の実施方法

- 事前回答及びヒアリングで、「作業に携わる人数（人）」、「1人1回あたりの作業時間（時）」、「年間作業発生件数（件）」をヒアリング対象者に記入いただいた。
- 「1件あたりの作業時間」と「年間作業発生件数」より「1か月間の作業時間」を算出し、特に負荷の高い作業がないか確認を行う。次項では負荷の高い業務を特定したうえで、負荷の高い原因を分析し、当該理由を踏まえたシステム化の施策を検討する。

2.3. 業務量調査

2.3.2. 業務量調査結果分析

- 業務量調査の結果、電力・ガス事業に係る業務の中で特に業務量負荷が高いのは、電力、ガスともに「事前審査」であった。（1か月の作業時間 電力事業：31時/月、ガス事業：561時/月）
- これは受理後に行われる補正指示等の業務負荷を軽減させるため、十分な事前審査を行う必要があるという背景がある。
- 「事前審査」の業務負荷が高い原因として、事業者への修正指示の回数が多いことが主な原因である。

No.	業務	業務概要	業務負荷となる要因（課題）
1	事前審査	事前に作成された手続案を確認し、記載内容が十分を確認する。不備がある場合は修正指示を行う。	- 修正指示で指摘事項を記載しても、修正が不十分または未修正であることが多い。 - 修正指示を何回か往復することが多い。
2	事前相談	記載要領及び参入条件等の問い合わせに対して回答する。	- 記載要領を確認しても、不明な点がある場合、問い合わせを受ける。 - 記載事項を確認していないため、審査項目に関する問い合わせを多く受ける。 - 事前相談だけ行い、実際に手続を行わない事業者もいるため、発生件数が多い。
3	起案・決裁	文書管理システムで起案を行い、決裁者が決裁を行う。	- 決裁者の人数が多く、多忙のため、時間を要している。 - 決裁自体は短時間で済むが、連携等で時間を要している。
4	委員会準備及び調整	委員会実施に向けて、資料作成及び会議調整を行う。	委員会資料の作成に時間がかかる。

2. 電力・ガス事業に係る業務の現状調査

- 2.1. 業務に係る調査
- 2.2. ヒアリング・アンケート調査
- 2.3. 業務量調査
- 2.4. 法令に係る調査**

2.4. 法令に係る調査

2.4.1. 電力・ガス事業関連法令における電子化阻害要因調査

2.4.1.1. 電子化阻害要因調査の概要（1/2）

- 現在電力・ガス事業に係る手続の効率化を目的に電子化の検討を実施しているところ、同法令内に電子化を阻害する条文（電子化阻害要因）が含まれていた場合、同法令内又は情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（以下「デジタル手続法」という。）にて代替手段が示されていない限り、電子化の妨げとなるため、必要に応じて法改正を行う必要がある。
- そのため、電力・ガス事業に係る手続の電子化に向け、関連法令（電気事業法、電気事業法施行令、電気事業法施行規則、電気関係報告規則、ガス事業法、ガス事業法施行令、ガス事業法施行規則及びガス関係報告規則）に電子化阻害要因が含まれていないか調査を行った。

対象法令

本調査は以下8本の法令を対象とした。

- ✓ 電気事業法
- ✓ 電気事業法施行令
- ✓ 電気事業法施行規則
- ✓ 電気関係報告規則
- ✓ ガス事業法
- ✓ ガス事業法施行令
- ✓ ガス事業法施行規則
- ✓ ガス関係報告規則

調査手順

① 電子化阻害要因の洗い出し

他事例や弊社想定を基に作成した電子化阻害要因となり得るキーワードリストを用いて、関連法令に電子化阻害要因がないかを調査。

② 電子化を許容する記載有無の確認

①にて洗い出した電子化阻害要因について、同法令内において、電子化を許容する記載がないかを確認。

③ デジタル手続法における代替手法有無の確認

①にて洗い出した電子化阻害要因について、デジタル手続法における代替手段がないかを確認。

（例）

ガス小売事業者等は、前項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、小売供給を受けようとする者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であつて経済産業省令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該ガス小売事業者等は、当該書面を交付したものとみなす。（「ガス事業法」第14条第3項より）

2.4. 法令に係る調査

2.4.1. 電力・ガス事業関連法令における電子化阻害要因調査

2.4.1.1. 電子化阻害要因調査の概要（2/2）

- 他事例や弊社想定に基づき整理した関連法令内の電子化阻害要因となり得るキーワードリストを以下に示す。
- 電子化阻害要因となり得るキーワードリストを用いて、以下の手順に従い調査を実施した。
 - ① 前頁の8本の関連法令に対して、キーワードの有無を調査。
 - ② キーワードが含まれる法令を抽出した場合、内容を確認し、電子化阻害要因になり得るか精査。

電子化阻害要因となり得るキーワードリスト

No.	分類	電子化阻害要因
1	媒体	紙、用紙、申請書、書類、ファイル、書面
2	記入	記入、署名、印鑑、押印
3	伝達手段	訪問、電話、電報、送付、電気通信回線、メール
4	郵送	郵便、信書便(物)、引受時刻照明、切手
5	記録	証票、電磁（的方法）、磁気（ディスク）、写し
6	その他	印紙、抹消、現金、契印、電子

2.4. 法令に係る調査

2.4.1. 電力・ガス事業関連法令における電子化阻害要因調査

2.4.1.2. 電子化阻害要因調査の調査結果概要

- 電子化阻害要因を調査した結果、関連法令において電子化を阻害する記載は概ね確認できなかった。
- また、関連法令内に記載のある「書面」、「書類」及び「文書」等の文言については、電子化阻害要因とならないことを貴省に確認できた。※1

関連法令における「書面」「書類」の記載例

電気事業法（昭和三十九年法律第七十号）第二条

第3項

前条の登録を受けようとする者は、経済産業省令で定めるところにより、次に掲げる事項を記載した申請書を経済産業大臣に提出しなければならない。

- 一 氏名又は名称及び住所並びに法人にあつては、その代表者の氏名
- 二 主たる営業所その他の営業所の名称及び所在地
- 三 小売供給の相手方の電気の需要に応ずるために必要と見込まれる供給能力の確保に関する事項
- 四 事業開始の予定年月日
- 五 その他経済産業省令で定める事項

第2項

前項の申請書には、第二条の五第一項各号（第四号を除く。）に該当しないことを誓約する書面、小売電気事業を適正かつ確実に遂行する体制の整備に関する事項を記載した書類その他の経済産業省令で定める書類を添付しなければならない。

※1 2021年1月28日(木)個別会議において、貴省に確認済み。

3. 現状の課題・施策及びシステム化方針

3.1. 現状調査を踏まえた課題と施策

3.2. 施策を踏まえたシステム化方針の検討

3.1. 調査結果を踏まえた課題と施策

3.1.1. 業務に係る調査で抽出された課題・施策（1/9）

- 「2. 電力・ガス事業に係る業務の現状調査」で抽出された課題・要求事項とその施策を以下に示す。施策のうち、システム化による短期的施策は要件定義書に反映する。

現状調査で導出された課題・要求事項とその施策

課題のカテゴリ	課題・要求事項等		施策（案）	
事前相談	1	手続書類の様式や記載内容に関する問合せが多い。	a	システムにFAQ機能を設ける。加えて、問合せ履歴からFAQをメンテナンスできるようにし、必要に応じて随時更新することを可能にする。
	2	記載要領を確認せず問合せを受けることが多い。	b	電子申請の場合、申請者によって変更申請・届出に必要な手続のパターンを出し分ける。
	3	申請・届出要否に関する問合せが多い。	c	電子申請を行う場合、定型フォーマットを用意し、それを基に必要情報を記入させるようにする。
	4	自社が事業開始できるかを申請・届出前に把握したい。	d	電子申請を行う場合、申請者が入力すべき内容を確認できるように、各項目に記載要領を表示する。
	5	可能な限り対面又はWeb会議で会話をしてから申請・届出を進めたい。	e	電子申請を行う場合、機械的に判断が可能な形式的なエラーを自動で検知し、当エラーを全て解消しないと申請できないようにする。
			f	チャットボット機能を設け、軽微な問合せ（申請方法等）に対し自動応答する。
			g	事業者とのWeb会議の仕組みを構築する。（Webフォームに会議可能な時間を明示し、会議希望日を募る等）

3.1. 調査結果を踏まえた課題と施策

3.1.1. 業務に係る調査で抽出された課題・施策（2/9）

■ 前頁の続き。

現状調査で導出された課題・要求事項とその施策

課題のカテゴリ	課題・要求事項等		施策（案）	
書類の提出先	6	書類の提出先がわからない。	h	申請者情報によって担当課室及び担当の経済産業局を自動で振分ける機能を実装する。
添付書類のアップロード	7	登記事項証明の取得にコストがかかる。	i	添付書類を他で代替する。登記事項証明は登記情報提供サービスで代替する。
	8	添付ファイルが多く、それに伴う業務負荷が高い。	j	添付書類の再利用ができる機能を実装する。
申請・届出の頻度	9	申請・届出の頻度を減らしたい。	k	システム化を機に、申請、届出の方法を再検討する。

3.1. 調査結果を踏まえた課題と施策

3.1.1. 業務に係る調査で抽出された課題・施策（3/9）

■ 前頁の続き。

現状調査で導出された課題・要求事項とその施策

課題のカテゴリ	課題・要求事項等		施策（案）	
供給計画	10	供給区域の申請にあたり、事業者側で対象区域を法務局のデータと突合させて確認を行っているが、当作業を行政側で代替してほしい。	i	国土地理院及び縮尺1/50,000に対応したGISの採用をする。
	11	変更申請・届出に伴う過去の添付書類の再提出はなくしてほしい	j	添付書類の再利用ができる機能を実装する。
	12	地図情報は法令に縮尺及び国土地理院の規定があるため電子化阻害要因の可能性がある。（ガス事業法施行規則第53条）	m	事業開始日の設定を受理のタイミングより1か月となるよう機能を実装する。
事業開始日の課題	13	修正指示に時間を要するため、当初事業者が希望する事業開始日に間に合わない。	n	事業開始日の設定は受理から1か月以降となる旨を事業者へ周知する。
	14	標準期間より短い期間で事業開始日が提示される。		

3.1. 調査結果を踏まえた課題と施策

3.1.1. 業務に係る調査で抽出された課題・施策（4/9）

■ 前頁の続き。

現状調査で導出された課題・要求事項とその施策

課題のカテゴリ	課題・要求事項等		施策（案）	
申請書類の不備	15	申請前に申請書類の各項目の記載内容が正しいか確認したい。	c	電子申請を行う場合、定型フォーマットを用意し、それを基に必要情報を記入させるようにする。
	16	行政が求める記載粒度で申請されない。	d	電子申請を行う場合、申請者が入力すべき内容を確認できるように、各項目に記載要領を表示する。
	17	自由形式の場合、記載方法がわからず時間を要する。	e	電子申請を行う場合、機械的に判断が可能な形式的なエラーを自動で検知し、当エラーを全て解消しないと申請できないようにする。
	18	度重なる補正指示により、ファイルのバージョン管理ができない。	o	事業者ごとに申請者向けのマニュアルを作成する。
	19	指定旧供給区域等の競争関係に係る報告は膨大なデータ量のため、確認するのが手間である。	p	事業者から提出された書類は、事業者及び職員がアクセスできるクラウドストレージうえで管理をする。
			q	数値に関する自動計算機能を実装する。

3.1. 調査結果を踏まえた課題と施策

3.1.1. 業務に係る調査で抽出された課題・施策（5/9）

■ 前頁の続き。

現状調査で導出された課題・要求事項とその施策

課題のカテゴリ	課題・要求事項等		施策（案）	
修正指示に係る 業務負荷	20	修正指示は複数回行われるため、手間と時間を要す。	r	修正指示をした項目、添付書類ごとにコメントを残せるようにし、補正のポイントを明確化する。
	21	修正指示のたびに過去のやり取りをメールで追うのが手間。	s	電子申請の場合、申請番号ごとに修正指示の履歴管理を行えるようにし、修正指示内容と修正申請内容を突合できるようにする。
	22	修正指示の内容が理解できない。	t	電子申請の場合、再申請された申請の修正箇所（差分）をハイライトし、補正結果を確認しやすくする。
			u	修正指示のための定型文（フォーマット）をあらかじめ作成しておく。
			g	事業者とのWeb会議の仕組みを構築する。（Webフォームに会議可能な時間を明示し、会議希望日を募る等）

3.1. 調査結果を踏まえた課題と施策

3.1.1. 業務に係る調査で抽出された課題・施策（6/9）

■ 前頁の続き。

現状調査で導出された課題・要求事項とその施策

課題のカテゴリ	課題・要求事項等	施策（案）
受理の業務負荷	23 関係課室に情報共有するための資料格納作業が手間。	v 申請者情報によって担当課室及び担当の経済産業局を自動で振分ける機能を実装する。
紙申請による業務負荷	24 紙申請の登録簿への転記を効率化したい。	w 申請者からの申請をトリガーに作成したクラウドストレージに添付資料を保管する。
	25 紙で提出された申請書類の内容を手入力しているため、ミスが発生している。	p 事業者から提出された書類は、事業者及び職員がアクセスできるクラウドストレージ上で管理をする。
		x 申請者からの申請と同時に関連部署の担当者に通知をする機能を実装する。
		y 申請方法に依らず、システムに情報を集約し、一元管理をする。（データは更新差分のみシステムに入力させるようにする。）
		z 紙申請の場合、管理するデータを全量とするか、一部のみとするか検討する。
		aa AI-OCRを導入する。
		ab 定期報告はExcelアップロード機能を実装する。

3.1. 調査結果を踏まえた課題と施策

3.1.1. 業務に係る調査で抽出された課題・施策（7/9）

■ 前頁の続き。

現状調査で導出された課題・要求事項とその施策

課題のカテゴリ	課題・要求事項等		施策（案）
押印の廃止	26	事業者は真正性の担保された登録通知又は受理通知を求めている。	ac システム上で行う承認処理が申請書への公印押印と同程度の効力があるとみなす。（押印の廃止）
審査に係る課題	27	従前の審査方法にワークフローがない。	ad システムにワークフロー機能及び通知機能を実装する。
	28	申請ごとにステータスを確認したい。	ae 審査及び決裁ステータスが確認できる機能を実装する。
決裁に係る課題	29	関連部署及び決裁者が多いため、手続単位で審査のステータスの確認が煩雑。	af 審査及び決裁期限を柔軟にセットできるようにし、期限を通知できるような機能を実装する。
	30	一元的な文書管理システムに通知機能がない。	ag 従前の一元的な文書管理システムを本システムで代替する。
	31	本システムと一元的な文書管理システムで二重管理になることは避けたい。	ah 手続ごとにシステム化範囲を検討するのではなく、事業者単位でシステム化の範囲を検討する。

3.1. 調査結果を踏まえた課題と施策

3.1.1. 業務に係る調査で抽出された課題・施策（8/9）

■ 前頁の続き。

現状調査で導出された課題・要求事項とその施策

課題のカテゴリ	課題・要求事項等		施策（案）
HP更新に掛かる課題	32	HPの更新にHTMLの知識を要する。	ai 新システムに許認可を受けた事業者の一覧を表示するページを構築し、登録簿の登録後リアルタイムに一覧を更新する。
届出義務の不履行	33	届出義務が履行されていない。	ak 定期的に監査を行うことで届出漏れの有無を確認する。
データの利活用	34	データを利活用したい。	al 届出漏れ発覚時の罰則等を明確にし、届出漏れの抑止力とする。
外部連携システム	35	システムを作り込み過ぎず、行政機関の提供する共通機能等を積極的に利用したい。	am 定期報告で届出漏れを検知する。（特定自家用電気工作物接続届出書の届出漏れを自家用発電所運転半期報の報告で検知できないか貴省にて調査する。）
申請・届出に掛かる時限の設定	36	審査途中で登録を断念した事業者は、取下げを待たずして一定の期限を設けて申請を棚卸したい。	an 申請方法に依らず、システムに情報を集約し、一元管理をする。
			ao 事業者のログイン方法として、GビズIDプライムを採用する。
			ap 一定期間連絡がとれない事業者への措置は貴省にて検討する。

3.1. 調査結果を踏まえた課題と施策

3.1.1. 業務に係る調査で抽出された課題・施策（9/9）

■ 前頁の続き。

現状調査で導出された課題・要求事項とその施策

課題のカテゴリ	課題・要求事項等		施策（案）	
事業者のデータベース	37	事業者の情報をデータベースで管理したい。	av	事業者の最新情報をデータベースとして保持する。
	38	特定の事業者にメールの一斉通知をしたい。	aw	事業者に一斉でメール通知を行えるようにする。
	39	様式の変更等は事前に通知してほしい。	ax	審査及び決裁ステータスが確認できる機能を実装する。
ステータス管理	40	メールや電話の履歴管理が体系化しておらず、過去履歴を負うのが煩雑。	ay	顧客管理システム（CRM）を用意し、メールや電話の問い合わせ履歴を一元管理する。
定期報告における課題	41	報告内容に明らかな報告ミスがある。	az	電子申請を行う場合、機械的に判断が可能な形式的なエラーを自動で検知し、当エラーを全て解消しないと申請できないようにする。
	42	複数の報告で重複している項目はどちらか一方の報告としてほしい	ba	システム化を機に、申請、届出の方法を再検討する。
	43	定期報告は差分のみとしてほしい	bb	提出書類は差分のみとする。

3. 現状の課題・施策及びシステム化方針

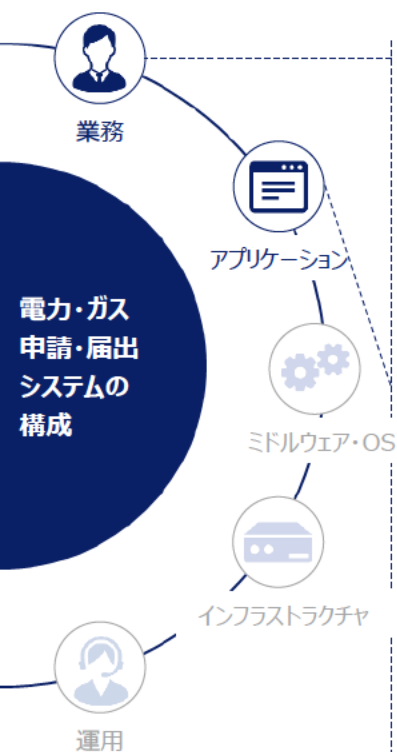
3.1. 現状調査を踏まえた課題と施策

3.2. 施策を踏まえたシステム化方針の検討

3.2. 施策を踏まえたシステム化方針の検討

3.2.1. 業務及びアプリケーション（1/2）

- 「3.1.1章に示した個々の課題及び施策を踏まえ整理した次期システムにおけるシステム化方針を以下に示す。
- これらの方針に則ったシステムを構築することで、前述の課題を解決し、事業者・職員双方の利便性向上/作業負荷軽減を実現する。

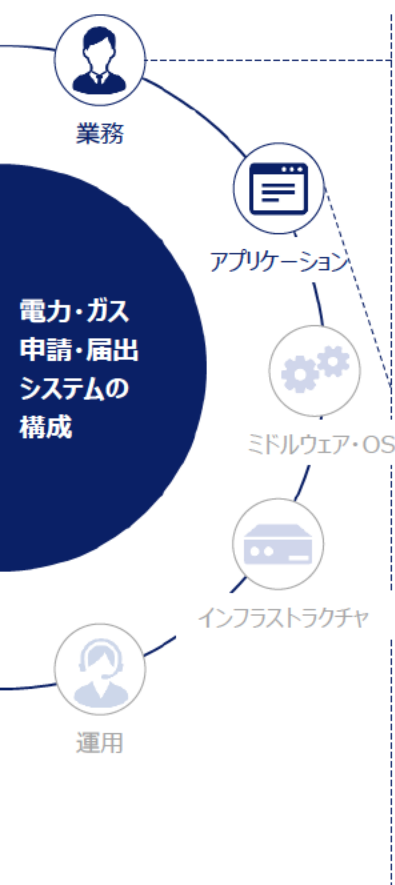


次期システムにおける方針	具体的な施策内容
添付書類の撤廃による業務効率化	・ 登記事項証明は、他サービス（登記情報提供サービス）等で代替 ・ 添付書類の再利用をする機能を実装し、業務効率化を推進
政府方針に則った押印の廃止	・ システム上で行う承認処理が申請書への公印押印と同程度の効力があるとみなし、公印を廃止 ・ GビズIDを用いて第三者認証の代替とし、押印を廃止
届出漏れの防止	・ 定期報告により届出漏れを検知 ・ 罰則の明確化による抑止力の強化
修正指示に係る業務負荷軽減	・ 入力項目、添付書類ごとに修正指示のコメントを残す機能の実装 ・ 事業者によって変更申請・届出に必要な手順のパターンを出し分ける ・ 事業者からの申請品質に寄与するため、各項目に記載要領を配備
定期報告に係る見直し	・ 機械的に判断が可能なエラーを自動検知、当エラーを全て解消しないと申請できないようにする ・ システム化を機に、申請・届出の対象・方法を整理 ・ 提出書類を差分のみとし、事業者及び職員の業務効率化を図る

3.2. 施策を踏まえたシステム化方針の検討

3.2.1. 業務及びアプリケーション (2/2)

■ 前頁の続き。



次期システムにおける方針	具体的な施策内容
申請・届出に係る業務負荷の低減	- 提出先の行政機関を自動で振分ける機能の実装 - 定型フォーマットを用いた書類作成負荷の低減 - 自動計算機能を実装し、事業者の申請不可を低減
ワークフロー及びステータス管理機能による決裁業務効率化	- ワークフロー機能及び通知機能を実装することによる意思決定の迅速化 - 常時最新のステータスを表示することで、事業者と省庁担当者の進捗状況の共有
システムへの情報の一元化	- 事業者の情報を集約し、データベース化する - 申請・届出に係る資料をクラウドストレージに集約し、申請番号ごとに一元化しバージョン管理まで行う
問合せ履歴管理による業務効率化	メールや電話の問い合わせ履歴を一元管理し、申請・届出ごとの経緯を整理
地理情報システムの採用	- 供給区域の重なり等の審査の効率化 - A0版の紙申請提出からの脱却

3.2. 施策を踏まえたシステム化方針の検討

3.2.2. ミドルウェア・OS、インフラストラクチャ及び運用

■ 前頁の続き。



次期システムにおける方針	具体的な施策内容
中立性の高いサービスの選定	特定の事業者や製品に依存しないサービス、製品の選定を行うことで、システムのライフサイクル満了時に確実なシステム移行を行えるようにする
堅牢性の高いシステムの実現	情報処理推進機構（以下「IPA」という。）の非機能要求グレードにおけるモデルシステム「社会的影響が限定されるシステム」で要求されている水準でシステムの仕様検討をすることで堅牢性の高いシステムを実現
クラウド・バイ・デフォルト原則に則った構成	- クラウドバイデフォルト原則に則った中立性の高いクラウドサービスを推奨 - 貴省セキュリティポリシー及び政府の標準ガイドラインに準拠したプラットフォームを要件として定義
実用性を考慮した移行対象の整理	システムカットオーバー後すぐに電子申請・届出ができるよう、必要なデータは初期データとしてすべて移行
オンライン利用率の向上に資する仕組みを取り込んだ運用	システムカットオーバー後、申請者の離脱率や未入力項目等を検知する仕組みを実装

4. システム化実現方法の検討

4.1. 申請・届出書類に係る電子化実現方法の検討

4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討

4.3. 地理情報システムの検討

4.4. ファイルの一元管理に係る手法の検討

4.5. オンライン申請率向上に資する仕組みの検討

4.1. 申請・届出書類に係る電子化実現方法の検討

4.1.1. 押印廃止

- 本調査では、手続に必要な書類の押印廃止可否を調査することで、システム化における事業者の業務効率化を目指すものである。
- 電力・ガス事業に係る手続の押印廃止可否については、「経済産業省令第九十二号」（押印を求める手続の見直し等のための貴省関係省令の一部を改正する省令）において対象となる手続の記載の有無を確認することで行った。
- 調査の結果、**対象の手続に係る押印廃止は可能**という事が確認できた。
- 押印廃止に係る調査結果の詳細は別紙6「手続一覧 押印廃止可否」を参照。

調査手順

①対象手続書の様式の確認

対象の申請書・届出書において使用される書類様式を確認。

②押印廃止を許容する記載有無の確認

①にて洗い出した書類様式について、同法令内において、押印廃止を許容する記載がないかを調査。

調査結果（例）

（例）

第四条 次に掲げる省令の**様式中「[印]」を削る**。

三 電気事業法等の一部を改正する等の法律の施行に伴う経過措置に関する省令（平成二十八年経済産業省令第三十三号）附則第二条第二項及び第三項に規定によりなお効力を有するものとして読み替えて適用されるガス事業法施行規則等の一部を改正する省令（平成二十九年経済産業省令第十五号）による改正前のガス事業法施行規則（昭和四十五年通商産業省令第九十七号）（以下「ガス事業法施行規則等の一部を改正する省令による改正前のガス事業法施行規則」という。）**様式第八**から様式第十二まで、様式第四十六及び様式第四十七（「経済産業省令」第4条第3項より）

4.1. 申請・届出書類に係る電子化実現方法の検討

4.1.2. 添付書類の廃止可否及び代替手段

4.1.2.1. 廃止又は代替できる書類

- 本調査では、手続に必要な添付書類の廃止可否及びデジタル手続法による代替実現方法について検討することで、システム化における事業者の業務効率化を目指すものである。
- 調査の結果、**登記事項証明書はデジタル手続法において代替可能**なことが確認できたが、それ以外の添付書類については、廃止が可能である旨の記載と代替手段は確認できなかった。
- ただし、電力・ガス事業において、過去に提出した添付書類の活用が許容されるのであれば、さらなる添付書類の廃止・代替が可能であると考える。
- 添付書類の撤廃に係る調査結果の詳細は別紙7「添付書類一覧」を参照。

添付書類の廃止可否及び代替手段の検討プロセス

	添付書類リスト確認	廃止検討	代替検討
作業概要	添付書類リストで不足した情報がないか確認する。	各添付書類に対してシステム上で廃止できるか検討する。	廃止できない添付書類に対してデジタル手続法に基づき、代替手段がないか検討する。
確認結果	一部情報が不足している箇所があるため、担当者様に確認する。	・法律上明記されているものに関しては廃止は困難と判断。 ・法律上明記されていないものに関しては弊社内で廃止判断することは不可能と判断。	・登記事項証明書に関してはデジタル手続法において代替可能と判断。 ・それ以外は内容の特殊性により、代替は困難と判断。

4.1. 申請・届出書類に係る電子化実現方法の検討

4.1.2. 添付書類の廃止可否及び代替手段

4.1.2.2. 登記事項証明の撤廃可否（1/2）

- デジタル手続法第11条によると、**電子情報処理組織**を使用することにより、本システムにおける登記事項証明書の添付省略できることが確認できた。ここでいう電子情報処理組織は、①商業登記電子証明書を使った場合及び②法務省の登記情報連携システムを使った場合のことを指す。
- さらに、経済産業省の所管する法令に係る情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律施行規則第4条によると、代替手段が存在する添付書類については撤廃できることが確認できた。
- しかし、法令上、登記事項証明の撤廃は可能であるが、審査業務で申請内容との整合確認や役員の方々を把握するために使用しているため、本システムでは登記事項証明は撤廃せず、登記情報提供サービスにて代替するものとする。

省略可能な添付書面等に関する記述

第三節 添付書面等の省略

第十一条 申請等をする者に係る住民票の写し、**登記事項証明書**その他の政令で定める書面等であつて当該申請等に関する他の法令の規定において当該申請等に際し添付することが規定されているものについては、当該法令の規定にかかわらず、行政機関等が、当該申請等をする者が行う電子情報処理組織を使用した個人番号カードの利用その他の措置であつて当該書面等の区分に応じ政令で定めるものにより、直接に、又は**電子情報処理組織**を使用して、**当該書面等により確認すべき事項に係る情報を入手し、又は参照することができる場合には、添付することを要しない。**

出典：「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」（平成十四年法律第百五十一号）

登記事項証明の代替となる電子情報処理組織に関する記述

（法第十一条の政令で定める書面等及び措置）

第五条 三 商業登記法（昭和三十八年法律第百二十五号）第十条第一項（他の法令において準用する場合を含む。）に規定する登記事項証明書

八 電子情報処理組織を使用する方法により行う、商業登記法第十二条の二第一項及び第三項（これらの規定を他の法令において準用する場合を含む。）の規定による証明及び当該証明により確認される電子署名及び認証業務に関する法律（平成十二年法律第百二号）第二条第一項に規定する**電子署名が行われた情報の行政機関等への提供**

出典：「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律施行令」（平成十五年政令第二十七号）

4.1. 申請・届出書類に係る電子化実現方法の検討

4.1.2. 添付書類の廃止可否及び代替手段

4.1.2.2. 登記事項証明の撤廃可否（2/2）

■ 前頁の続き。

代替手段が存在する添付書類の撤廃に関する記述

（電子情報処理組織による申請等）

第四条

1 1 申請等に関する他の法令の規定において当該申請等に際し添付することが規定されている書面等又は電磁的記録（前項各号に掲げる書面等又は電磁的記録を除く。）については、当該法令の規定にかかわらず、当該申請等を行う者が第一項に規定する申請等を行う場合において、**行政機関等が直接に、又は電子情報処理組織を使用して、当該書面等又は電磁的記録により確認すべき事項に係る情報を入手し、又は参照することができるときは、添付することを要しない。**

出典：「経済産業省の所管する法令に係る情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律施行規則」（平成十五年経済産業省令第八号）

4. システム化実現方法の検討

4.1. 申請・届出書類に係る電子化実現方法の検討

4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討

4.3. 地理情報システムの検討

4.4. ファイルの一元管理に係る手法の検討

4.5. オンライン申請率向上に資する仕組みの検討

4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討

4.2.1. 本調査の背景と目的、課題の整理

- 本調査では、本システムの申請及び変更申請の許認可に係る登録通知（以下「登録通知」という。）並びに申請及び届出の受理通知（以下「受理通知」という。）の電子化の実現方法について検討することで、本システムが具備する**必要のある機能を整理**する。
- 登録通知は、現在、**原本及び公印の押印で担保している真正性**をシステム化後どう代替するかを検討する。
- 受理通知は、**受理のエビデンスを求める事業者への対応方法**を検討する。

現在の運用方法及び電子化に係る検討課題

No.	通知のタイミング	現状の運用方法	電子化に係る検討課題
1	申請の許認可	大臣印のある登録通知書を郵送。	原本+公印（大臣印）によって真正性を担保している登録通知書 を電子化した際に同レベルの真正性を担保できるか。
2	変更申請の許認可	大臣印のある登録通知書を郵送。	原本+公印（大臣印）によって真正性を担保している登録通知書 を電子化した際に同レベルの真正性を担保できるか。
3	申請及び届出の受理	メールで受領した旨を通知。 依頼があった場合のみ、日付のある受付印を押印した写しを郵送又はメール送付。	事業者によっては 写しを求める事業者 もあり、それを 考慮したシステム化 の検討が必要。

4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討
4.2.2. 各課題に対する主な設問

- 登録通知及び受理通知の電子化に係る検討課題に対する主な設問とその詳細を以下に示す。
- 「4.2.3. 登録通知及び受理通知のシステム化に係る課題の調査結果」で、以下に設定した設問の解に資する調査及び分析を行う。

受理及び許認可の電子化に関する課題の主な設問とその詳細



4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討

4.2.3. 登録通知及び受理通知のシステム化に係る課題の調査結果

4.2.3.1. 現在の通知及び証明方法の変更可否－許認可及び受理の証明に係る方法を定める条文の有無－

- 電気事業法、電気事業法施行令、電気事業法施行規則、電気関係報告規則、ガス事業法、ガス事業法施行令、ガス事業法施行規則及びガス関係報告規則を確認したところ、**公印の定めはなかった**。
- しかし、従前の運用で登録通知書に**経済産業大臣印を押印**していたため、その代替手段は検討の必要がある。
- なお、関連法令上、登録の拒否においては理由を記載した文書を事業者へ送付する必要があるが、「2.4.1.2. 電子化阻害要因調査の調査結果概要」より、**電子申請では、当該文書の送付は不要**と考える。ただし、一般送配電事業の許可においては許可証の発行が必要となるため、印刷機能は必要と考える。

電気事業に係る関連法令のうち考慮が必要な条文

(登録の拒否)

第二条の五

2 経済産業大臣は、前項の規定による登録の拒否をしたときは、**理由を記載した文書**をその申請書を提出した者に送付しなければならない。

(許可証)

第六条 経済産業大臣は、第三条の許可をしたときは、**許可証**を交付する。

(登録の拒否)

第二十八条

2 経済産業大臣は、前項の規定による登録の拒否をしたときは、**理由を記載した文書**をその申請書を提出した者に送付しなければならない。

出典：「電気事業法」（昭和三十九年法律第七十号）

ガス事業に係る関連法令のうち考慮が必要な条文

(登録の拒否)

第六条

2 経済産業大臣は、前項の規定による登録の拒否をしたときは、**理由を記載した文書**をその申請書を提出した者に送付しなければならない。

出典：「ガス事業法」（昭和二十九法律第五十一号）

4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討

4.2.3. 登録通知及び受理通知のシステム化に係る課題の調査結果

4.2.3.1. 現在の通知及び証明方法の変更可否ー経済産業省の公印規定ー

- 貴省の行政文書取扱規定によると、一元的な文書管理システム（以下「文書管理システム」という。）以外の情報システムにおいても、文書管理システムと同等※¹とみなされ、かつ施行文書の真正性の担保ができることが総務課長から承認されていれば、**公印の押印又は電子署名**を省略できることが確認できた。

電気事業に係る関連法令のうち考慮が必要な条文

（公印の押印等の特例）

第18条

6 第22条で承認された一元的な文書管理システム以外の情報システムを用いて行う施行文書の施行処理について、**当該施行文書の真正性を確認できることにつき事前に総務課長の承認を得た場合には、公印の押印又は電子署名を行わないことができるものとする。**

出典：「資源エネルギー庁本庁内部部局特定行政文書取扱規定」（令和3年1月19日20210114資庁第1号）

※1 次に掲げる要件を満たすものとして総務課長の承認を得た場合には、文書管理情報システムと同等とみなす。

（1）経済産業省情報セキュリティ管理規定、経済産業省情報セキュリティ対策基準及び政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群を遵守していること。

（2）当該情報システムを用いることで、文書管理システムの機能を代替可能であると認められること。

4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討

4.2.3. 登録通知及び受理通知のシステム化に係る課題の調査結果

4.2.3.1. 現在の通知及び証明方法の変更可否ー公印電子化事例①電子署名を用いた事例ー

- 公印の電子化した事例として「電子署名」、「画像データ」及び「システム上の承認機能」の3つが挙げられる。
- 「電子署名」で公印を代替した事例は、国土交通省の「地方整備局における行政文書」についてである。「国土交通省訓令第78号」の第26条において、電子的な決裁を終えた文書を電子メールで発行する際には、公印に替えて電子署名を行うこととされている。

国土交通省訓令第78号の第26条

主務課の文書管理担当者は、決裁を終えた後、速やかに、浄書し、照合し、並びに公印及び契印の押印を受け、前条に定める方法により、発送しなければならない。ただし、次に掲げる場合は、契印の押印を受けることを要しない。

一 国土交通省公印規則（平成13年国土交通省訓令第56号）の規定に基づき公印の押印に代えて公印の印影を印刷した文書を発送する場合。

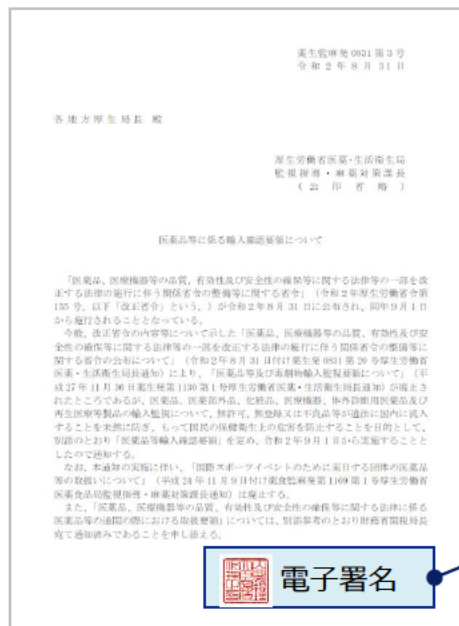
二 電子的方式により決裁を終えた文書を書面により発送する場合。

2 電子行政文書を電子メールにより発送するときは、前項の規定による公印及び契印の押印に代えて、電子署名を行うものとする。

3 第1項の規定により、行政文書を発送したときは、主務課の文書管理担当者又は起案者は、発送年月日を起案簿に登録することとする。

4 第1項及び第2項の規定にかかわらず、省内に行政文書を発送するときは、公印及び契印の押印又は電子署名を省略することができる。

電子署名を付与した行政文書のイメージ



- ・行政文書の電子ファイルに電子署名を付与することで、公印の代替とする
- ・当行政文書の真正性や非改ざん性は、第三者機関である当電子署名の認証局によって担保される
- ・真正性や非改ざん性の確認は電子的に行う必要があり、公印のように視覚的に確認することはできない

4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討

4.2.3. 登録通知及び受理通知のシステム化に係る課題の調査結果

4.2.3.1. 現在の通知及び証明方法の変更可否ー公印電子化事例②システム上の承認機能を用いた事例ー

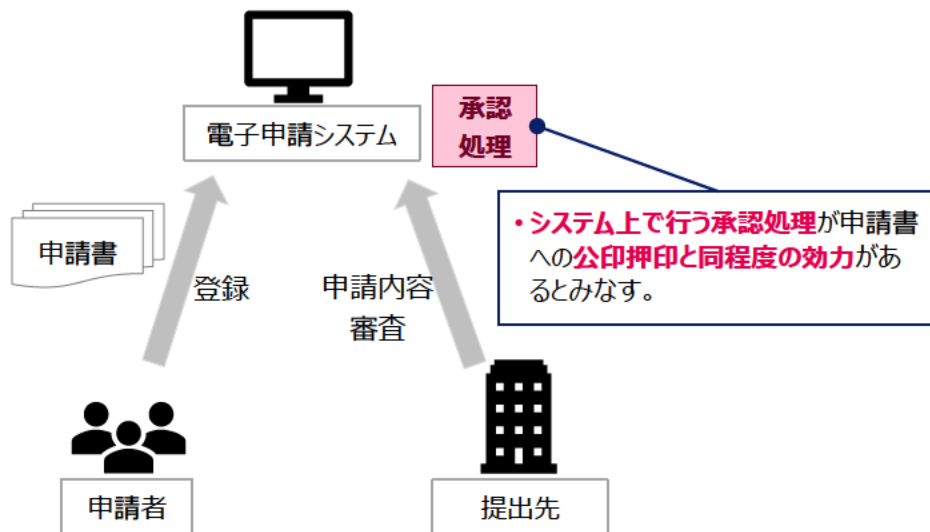
- 「システム上の承認機能」で公印を代替した事例は、独立行政法人日本学術振興会の「電子申請システム」である。
- 申請者が申請書を提出した際、申請書が紙媒体である場合はその申請を承認したことの証明として公印を捺すが、電子申請の場合は「承認処理」を行うことによって、公印捺印と同等の行為であるとみなしている。

独立行政法人日本学術振興会の事例概要

- ・ 独立行政法人日本学術振興会の運営している電子申請システムは、独立行政法人日本学術振興会所管の国際交流事業、研究者養成事業及び卓越研究員事業の3分野において電子申請を可能にしているシステムである。
- ・ 申請者は電子申請システムより申請書をダウンロードし、電子ファイル形式で申請書を電子申請システム上に登録する。
- ・ 申請書の提出先機関は、電子申請システム上で申請書を審査し、承認する場合は「承認処理」を行う。
- ・ この承認処理は、紙媒体での申請における申請書への公印押印と同等の行為であるとみなされる。

出典) 独立行政法人日本学術振興会「電子申請のご案内」
(https://www.shinsei.jsps.go.jp/topkokusai/syozoku_top.html)

システム上の承認機能のイメージ



4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討

4.2.3. 登録通知及び受理通知のシステム化に係る課題の調査結果

4.2.3.1. 現在の通知及び証明方法の変更可否ー公印電子化事例③画像データを用いた事例ー

- 「画像データ」で公印を代替した事例は、法務省が所管の「登記・供託オンライン申請システムによる登記申請」である。
- オンラインでの登記申請完了後に発行される「登記完了証」及び「登記事項証明書」は、PDFファイルで発行され、公印の代わりに電子公印（画像データ）が押されている。電子公印には、電子証明書等の真正性を担保する機能は付いていない。

登記・供託オンライン申請システムによる登記申請の概要※1

- ・ オンラインでの登記申請完了後、「登記完了証」及び「登記事項証明書」がPDFで発行され、いずれにも電子公印が押されている。
- ・ 「電子公印」とは、**公印の画像データ**であり、**電子証明書等の真正性を担保する機能は付いていない**。
- ・ 「登記完了証」を提出するケースはほとんどなく重要性の低い書類である。一方、「登記事項証明書」は手続によってさまざまな省庁や税務署、役所等に提出を求められる重要な書類だが、証明書としての効力を持つのは原本（登記所においてプリントアウトして認証されたもの）のみであるため、郵送／窓口での受け取りによって原本を提出するケースが多い。

電子公印が押された登記事項証明書のイメージ

登記事項証明書 (PDF)

みほん 電子公印

・「電子公印」とは、公印の画像データであり、**電子証明書等の真正性を担保する機能は付いていない**。

※1 「登記・供託オンラインシステムとは」(https://www.touki-kyoutaku-online.moj.go.jp/whats/what_top.html) や東京法務局への電話問い合わせ等により調査を行った

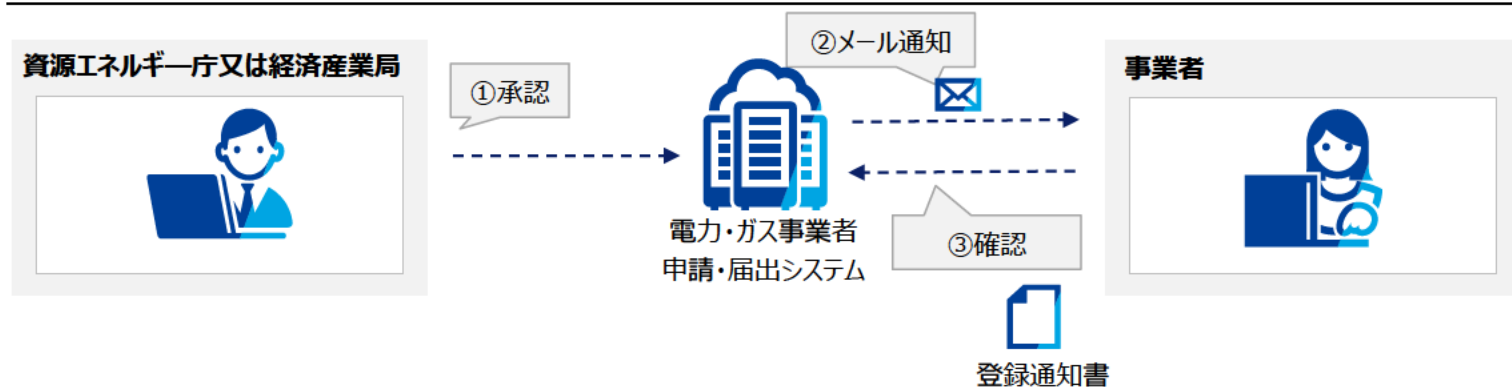
4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討

4.2.3. 登録通知及び受理通知のシステム化に係る課題の調査結果

4.2.3.2. 本システムの登録通知及び受理通知の実装方法ー登録通知方法ー

- 本システムの登録通知は、貴省又は経済産業局職員に承認されたことをトリガーに、事業者が発出されるメール通知にて代替するものとする。メール通知を受けた事業者は、本システムにアクセスすることにより登録完了が確認できる。
- なお、**本システム上で行う承認処理**は、申請書への**公印押印と同等の効力**があるとみなすため、公印を押印した登録通知書等は発行しないものとする。

オンライン申請時における受理完了の通知イメージ



本システムの電子化方針

	システム上の電子化方針
押印の要件等	－（電子申請において、 公印は廃止 し、事業者に求められても紙で発行をしないものとする）
エビデンスの提示方法等	－（ HPに掲載の法人名をもって真正性を担保 するものとする）
真正性の担保	システム上で行う承認処理 が申請書への 公印押印と同等の効力 があるとみなす

4. システム化実現方法の検討

4.1. 申請・届出書類に係る電子化実現方法の検討

4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討

4.3. 地理情報システムの検討

4.4. ファイルの一元管理に係る手法の検討

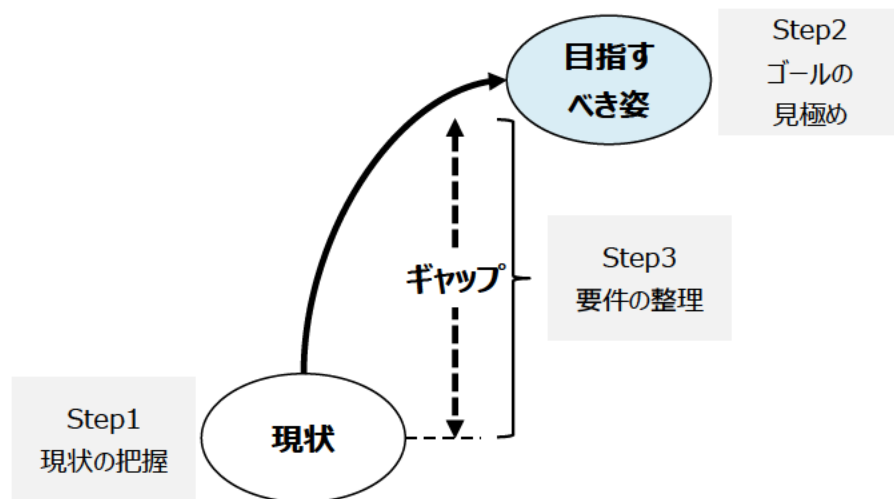
4.5. オンライン申請率向上に資する仕組みの検討

4.3. 地理情報システムの検討

4.3.1. 本調査の目的と検討ステップ

- 本調査では、電力・ガス事業者申請・届出システム（以下「本システム」という。）の構築にあたり、地理情報システム※1（以下「GIS」という。）を採用する場合に必要となる機能及び非機能要件を抽出するためのものである。
- 課題解決の型（ビジョン設定型）とタスクの関係と検討ステップを示す。

課題解決の型（ビジョン設定型）とタスクの関係



検討ステップ

Step1 現状の把握	Step2 ゴールの見極め	Step3 要件の整理
● GISを採用する対象 手続を明らかにする。 ● 現状、事業者及び 貴省が保持している データの形式を明らか にする。	● GISを採用すること による効果と本システ ムのユースケースを明 らかにする。 ● 本システムにおける 求める機能を明らか にする。 ● システム化に伴い変 換するデータ形式を 明らかにする。	● Step1,2で明らか になった事実を整理し、 要件定義に記載す る要件を明らかにす る。

※1 地理情報をコンピュータ上の地図に可視化することで、地域的な情報の関連性や傾向を把握するシステムのこと。

4.3. 地理情報システムの検討

4.3.2. 現状の把握

4.3.2.1. GISを採用する対象範囲－対象手続－

- GISを採用する対象は、ガス事業に関する一般ガス導管事業者の各手続と認識している。

GISを採用する対象手続

一般ガス導管事業者	● 一般ガス導管事業許可申請書 ● 一般ガス導管事業者の供給計画届出書 ● 一般ガス導管事業者の供給計画変更届出書 ● 供給区域変更許可申請書 ● 指定旧供給区域等の変更許可申請書 ● 託送供給約款変更認可申請書 ● 託送供給約款変更届出書 ● 最終保障供給約款変更届出書
-----------	--

4.3. 地理情報システムの検討

4.3.2. 現状の把握

4.3.2.1. GISを採用する対象範囲－対象データ－

- 対象手続のうち、現状データは住所（町名等）、PDFの地図、住所（町名等）+PDFの地図の3パターンに分けられる。

4.3. 地理情報システムの検討

4.3.3. GISの実装方法の検討

4.3.3.1. GIS導入による効果

- GIS採用のメリットとして、情報の重ね合わせを行うことで情報の対比が簡単にできることが挙げられる。
- 本システムでは、「当該事業者の過去申請情報（供給区域等）の比較」及び「同エリアに事業展開している競合他社の申請情報（供給区域等）の比較」等の活用により、業務効率化を図ることができる考える。

4.3. 地理情報システムの検討

4.3.3. GISの実装方法の検討

4.3.3.2. 実装すべき機能

- GISの主な機能として、「地図の表示機能」、「図形の作成・編集機能」、「属性の作成・編集機能」、「検索機能」、「空間解析機能」、「主題図作成機能」及び「印刷及びコピー機能」等がある。
- 主な機能のうち、事業者及び職員向けには「**地図の表示機能**」、「**図形の作成・編集機能**」、「**検索機能**」及び「**印刷及びコピー機能**」を実装する必要があると考える。

GISの主な機能

機能名	機能概要	事業者	職員
地図の表示	地図の表示 に加え、縮尺の指定、地図の移動や回転、地図の重ね合わせ、色の変更及び線の太さの変更等の機能も含む。	○	○
図形の作成・編集機能	システムに投入されたGISデータを基に描画されたベクターデータの修正(ポイントの削除/追加、位置変更)、ベクター形式での矩形などの図形を追加、既存の図形データを一部削除、修正後のデータをGIS情報として保存等が出来ること。)、ラスターデータを取込む機能。	○	○
属性の作成・編集機能	ひとつの図形を ひとつ又は複数の属性データに関連付ける 機能。属性データを関係データベースで管理する機能。	—	—
検索機能	住所や属性情報 から地図上の 位置を特定 する機能。対象区画を選定してベクターデータとしてポリゴンで囲むめる機能。	○	○
空間解析機能	指定した距離や属性から範囲や領域を検索したり、ネットワーク解析とよばれる、道路やパイプラインなどのネットワーク構造の空間データから 最短探索や隣接解析を行う 機能。	—	—
主題図作成機能	特定の目的を持って作られた地図（主題図）を 目的別に色塗り表示 する機能。	—	—
印刷及びコピー機能	印刷 、範囲指定印刷、縮尺指定印刷、クリップボードへの コピー等 の機能。	○	○

ウィキペディア「地理情報システム」

(<https://ja.wikipedia.org/wiki/%E5%9C%B0%E7%90%86%E6%83%85%E5%A0%B1%E3%82%B7%E3%82%B9%E3%83%86%E3%83%A0>)

4.3. 地理情報システムの検討

4.3.3. GISの実装方法の検討

4.3.3.3. データ形式の整理

- 現在、住所（町名等）で管理されている供給区域の電子化を検討するうえで、GISにおけるデータ形式（ラスタデータ及びベクターデータ）を理解する必要がある。
- ラスタデータは、空間を一定間隔の格子点に分割して各格子点に値を与えることによって表現する形式のデータである。他方、ベクターデータは、点座標とそれらから構成されるポイント、ライン及びポリゴン等により表現する形式のデータである。
- ラスタデータで表現できる最小単位はセルの大きさであることから、市町村境界が空間的に正確でなくなる可能性があるため、**明確な境界を持つ市町村境界等を表す必要のある供給区域では、ベクターデータを利用することが望ましいと考える。**

4.3. 地理情報システムの検討

4.3.3. GISの実装方法の検討

4.3.3.4. データ変換方法の整理

- 現在、住所（町名等）で管理している供給区域をベクターデータに変換する手法として、日本全国の約18万件の町丁目・字（大字）レベルの地名及びその行政界の境界線（ポリゴン）、代表点を収録している地図データベースであり、**複数のGISソフトウェアにも対応**しているデータベースの利用が挙げられる。
- また、事業者から登録される住所に誤字等があった場合に備え、必要に応じてGビズインフォ「住所変換コンポーネント」※1等を活用することが望ましい。
- なお、市町村合併、区画整理などで行政界が変更された場合も、供給区域等については、**その申請を行った時点の地図に合わせた供給区域が正**となるため、地図は最新に保たれていたとしても、供給区域等は申請時点の形状を維持することが必要となる。

※1 Gビズインフォ「IMIコンポーネントツール」(https://info.gbiz.go.jp/tools/imi_tools/index.html)

4.3. 地理情報システムの検討

4.3.3. GISの実装方法の検討

4.3.3.5. システム稼働環境に関する整理

- GISは、事業者及び職員がクライアント端末にダウンロードして利用するため、可能な限り汎用的なマルチプラットフォームのオープンソースソフトウェア（以下「OSS」という。）を採用することが望ましいと考える。
- ただし、OSSを採用する際は商用ライセンスと異なり、公式なサポートがないため、事業者から利用に関する問合せが来る可能性がある点はリスクとして認識するべきと考える。

4.3. 地理情報システムの検討

4.3.4. 要件定義書に記載する項目

4.3.4.1. 機能要件の定義

- これまでの検討を踏まえ、要件定義書の「機能に関する事項」、「情報・データに関する事項」、「情報システム稼働環境に関する事項」及び「移行に関する事項」に要件を記載する。
- 「機能に関する事項」には、「3.2.1. 実装すべき機能」に記載の機能名及び機能概要に加え、**業務効率化に資する機能**や**法令の遵守**の観点で要件を定義する。「情報・データに関する事項」は機能一覧を叶えるために必要となるデータの保存方法について定義する。

要件定義書に記載する項目（機能要件）

要件定義項目	詳細
機能に関する事項	● 地図の表示加え、縮尺の指定、地図の移動や回転、地図の重ね合わせ、色の変更及び線の太さの変更等ができること。 ● マウスやキーボードを用いたベクターデータの描画を取込むことができること。 ● 属性データを関係データベースで管理できること。また、ベクターデータを取り込んだのち、必要に応じて事業者が正式なエリアを編集できること。 ● 住所や属性情報から地図上の位置を特定できること。 ● 主題図は色塗り表示及びグラフ表示等ができること。 ● 線の種類を変更できること。 ● 対象エリアを色分け表示して示せること。 ● 印刷、範囲指定印刷、縮尺指定印刷及びクリップボードへのコピー等ができること。 ● 国土地理院※1の地図を利用できること。 ● 過去申請情報と最新申請情報との比較、競合他社のGIS情報との同時閲覧及び比較（重なり判定等）ができること。
情報・データに関する事項	● 過去申請されたGIS情報の蓄積ができること。

※1 ガス事業法施行規則 第五十三条 2 に、「供給区域の境界を明示した国土交通省国土地理院の発行に係る縮尺五万分の一の地形図」との規定がある。

4.3. 地理情報システムの検討

4.3.4. 要件定義書に記載する項目

4.3.4.2. 非機能要件の定義

- 「情報システム稼働環境に関する事項」には、「機能に関する事項」を満たすソフトウェアであることを考慮して記載する。
- 「移行に関する事項」には、一般ガス導管事業者及び特定ガス導管事業者の約款の供給区域を対象に、ベクターデータへのデータ移行（データ変換）を実施することを記載する。

要件定義書に記載する項目（非機能要件）

要件定義項目	詳細
情報システム稼働環境に関する事項	● 「機能に関する事項」を満たすマルチプラットフォームのソフトウェアであること。
移行に関する事項	● 住所（町名等）で管理している供給区域をベクターデータに変換すること。なお、移行対象は、一般ガス導管事業者及び特定ガス導管事業者の最新の供給区域すべてとすること。

4. システム化実現方法の検討

- 4.1. 申請・届出書類に係る電子化実現方法の検討
- 4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討
- 4.3. 地理情報システムの検討
- 4.4. ファイルの一元管理に係る手法の検討**
- 4.5. オンライン申請率向上に資する仕組みの検討

4.4. ファイルの一元管理に係る手法の検討

4.4.1. ファイル管理の実装方針

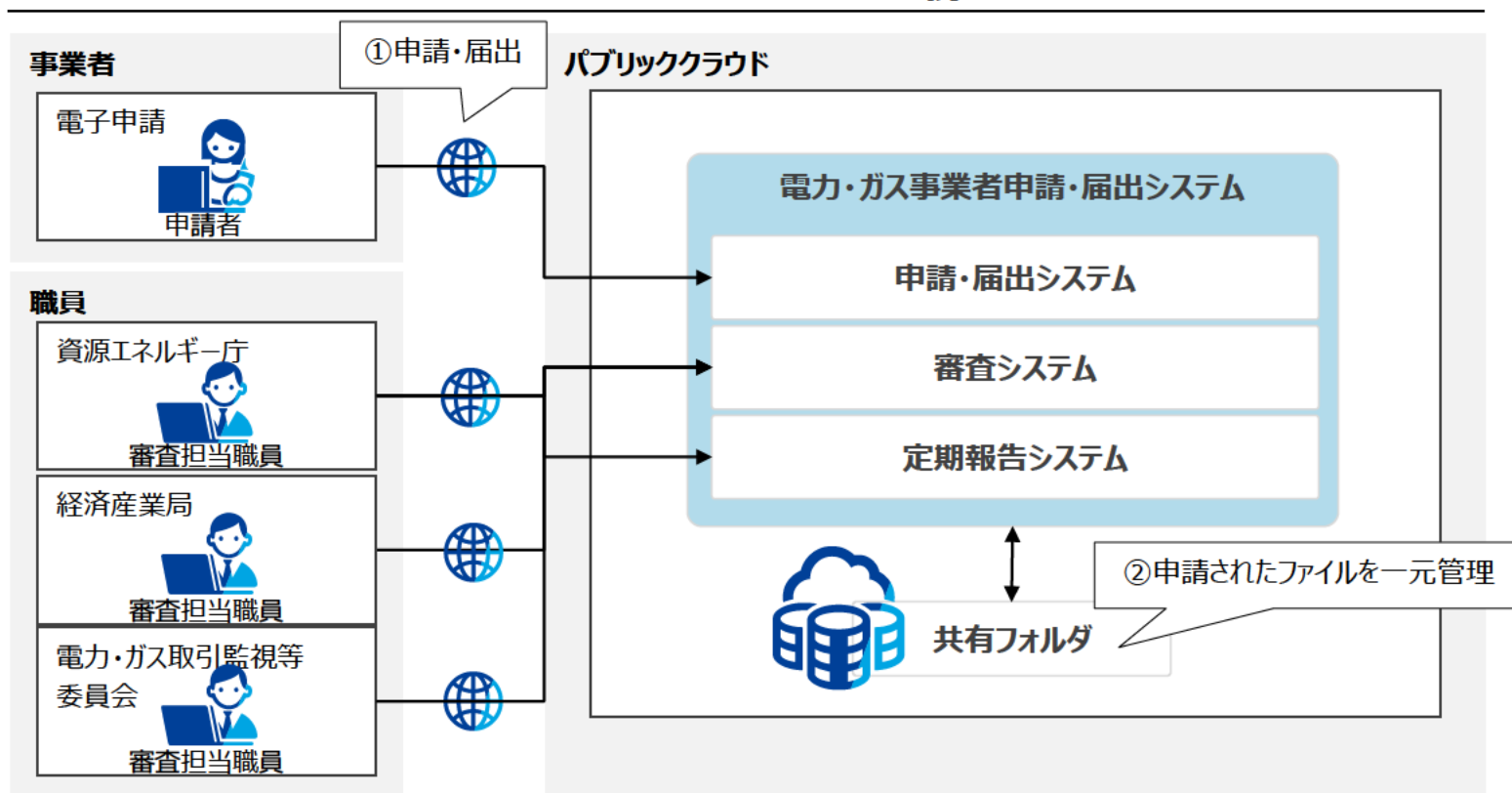
- 電力・ガス事業者申請・届出システム（以下「本システム」という。）は、事業者及び貴省間でファイルのやり取りが発生するため、必要に応じて**ファイルのバージョン管理**（以下「ファイル管理」という。）等の検討が必要と考える。ファイル管理は、ファイルに対して「誰が」「いつ」「何を変更したか」というような情報を記録することで、過去のある時点の状態を**復元したり変更内容の差分を表示**できるようにすることを目的として導入される。
- 本システムで提出されるファイルは、貴省の各担当者及び事業者のやり取りは多いが、同時編集等、頻繁な更新はないと慮する。他方、一申請・届出に対し、複数の関係部署及び省外の関係者が関わるため、**ファイル管理と同時に、省内外含めたユーザの管理が肝要**であると考ええる。
- そのため、世間一般にあるライブラリ管理ツールでファイル管理を行うのではなく、**フォルダ単位でユーザ管理ができ、ファイルのバージョン管理及び証跡、コメント等が残せるクラウドストレージ**（クラウド上の共有フォルダ）等を検討することも一案であると考ええる。

4.4. ファイルの一元管理に係る手法の検討

4.4.2. ファイル管理の実装イメージ

- 事業者から本システムを用いて申請・届出された書類はクラウド上の共有フォルダに格納される。**共有フォルダは申請・届出の単位で作成**され、その申請に関わる**全てのステークホルダ（事業者、貴省職員又は経済産業局職員及び電力・ガス取引監視等委員会職員）**に権限が付与される。本システムとクラウド上の共有フォルダとの連携イメージを以下に示す。
- なお、紙申請の場合も同様に同共有フォルダにて申請書類のすべての管理を行うことを想定している。

本システムとクラウドストレージとの連携イメージ



4. システム化実現方法の検討

- 4.1. 申請・届出書類に係る電子化実現方法の検討
- 4.2. 登録通知及び受理通知の電子化実現方法の検討
- 4.3. 地理情報システムの検討
- 4.4. ファイルの一元管理に係る手法の検討
- 4.5. オンライン申請率向上に資する仕組みの検討**

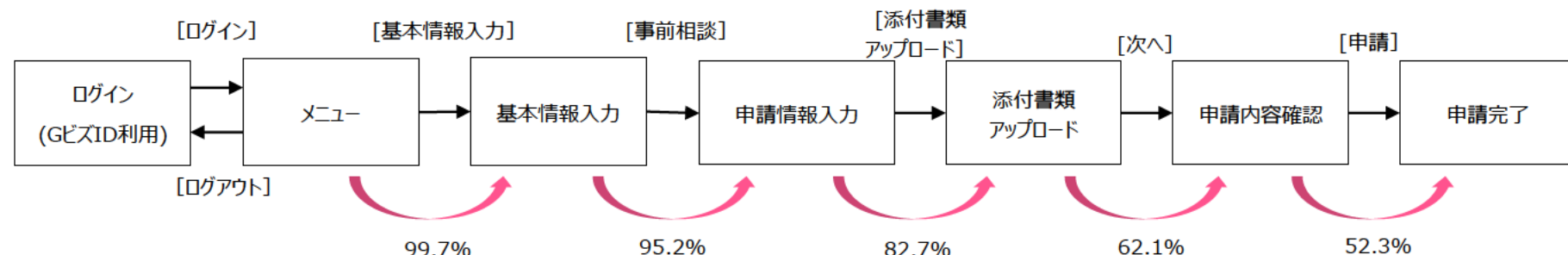
4.5. オンライン申請率向上に資する仕組みの検討

4.5.1. ファネル分析

4.5.1.1. 本システムにおける分析方針

- 「オンライン利用率の改善」及び「システム改修に係る機能及び画面特定」に資する情報を得る方法として、ファネル分析※1がある。本システムにおいては、メニュー画面から申請完了画面の画面遷移の間に何%の離脱があったかを分析することで、ファネル分析が可能と考えられる。
- また、併せて入力項目ごとの離脱数、未入力数及びエラー数なども測定することでより効果的な分析ができると考える。ファネル分析で抽出した画面ごとの離脱率及び入力項目ごとの離脱率等は、毎年のシステム改修項範囲のインプットとする。

申請者向け画面の画面遷移図（抜粋）



入力項目分析（イメージ）

Visit:422 Conversion Rate:52.3%

名称	68.2%
所在地	33.1%
最大需要電力が見込まれる月及び時間帯	42.6%

要件定義に追加する項目

- 画面遷移ごとの離脱が測定できること
- 入力項目ごとに離脱数、未入力数及びエラー数なども測定できること。

※1 ファネル分析とは、設定したコンバージョンまでの過程を段階ごとに分け「どこでユーザーが離脱したか」「離脱した原因はなにか」を分析すること。

5. システムの構成案

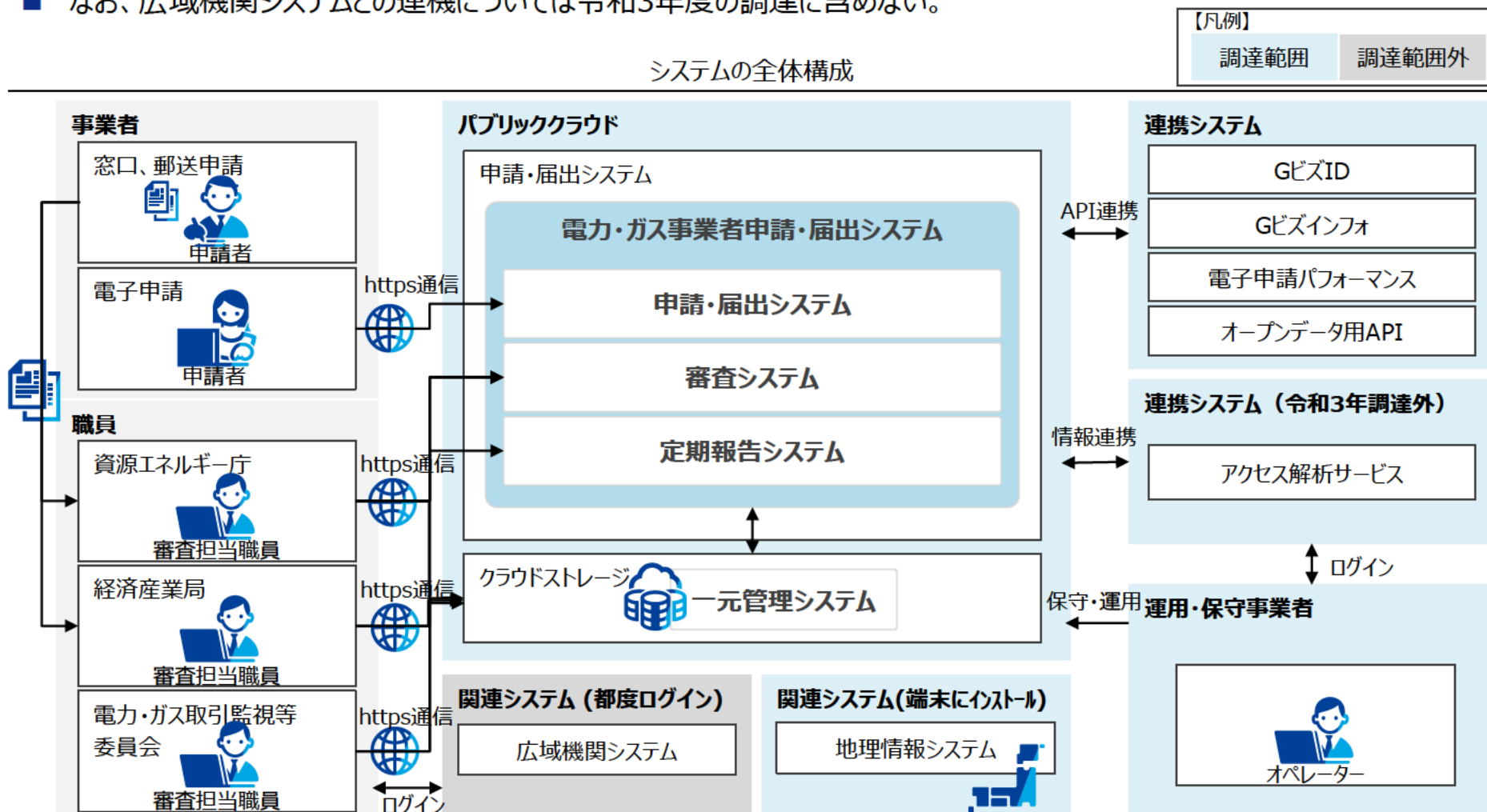
5.1. システム構築方針

5.2. システム要件の整理

5.1. システム構築方針

5.1.1. システムの全体像

- 先述の調査結果より導き出された本システムの全体構成は以下のとおり。
- 政府方針に則り、すべての機能を本システムで作り込み過ぎず、外部システムとの連携で代替できる機能（「GビズID」、「Gビズインフォ」及び「電子申請パフォーマンスAPI」等）はAPI連携をすることで効率化を図る。
- なお、広域機関システムとの連携については令和3年度の調達に含めない。



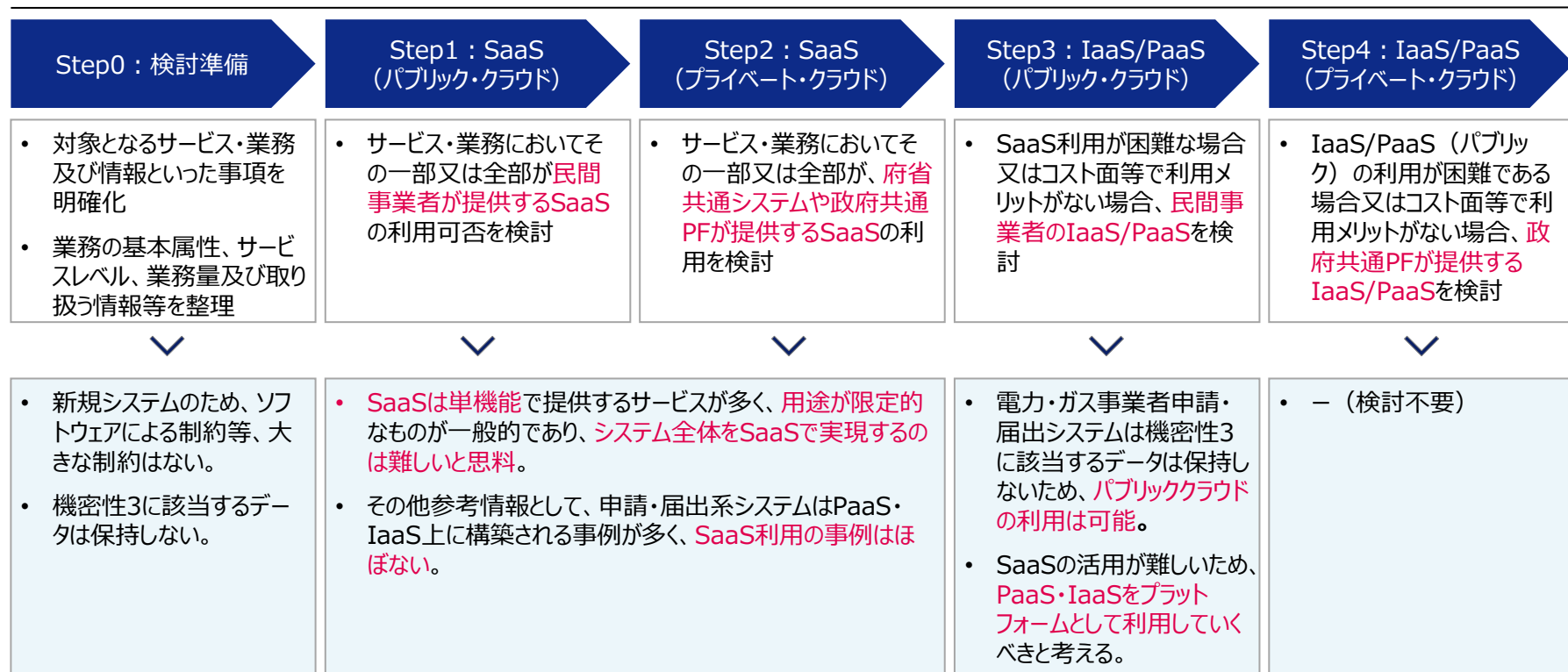
5.1. システム構築方針

5.1.2. クラウド・バイ・デフォルト原則に則った方針の検討

5.1.2.1. クラウド・バイ・デフォルト原則に基づく利用検討プロセスと検討結果

- 行政機関のシステム構築時の基本方針として、クラウド・バイ・デフォルト原則がある。本章では、「政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針（以下「クラウドサービスの基本方針」という。）」記載内容に沿って、本システムにおけるクラウドサービス利用可否を確認するものである。
- 調査の結果、本システムでは、IaaS/PaaS（パブリック・クラウド）の利用が望ましいという結果となった。

クラウド・バイ・デフォルト原則に基づく利用検討プロセスと検討結果



5.1. システム構築方針

5.1.2. クラウド・バイ・デフォルト原則に則った方針の検討

5.1.2.2. 遵守すべきガイドライン

- 利用するクラウドサービスの選定において、クラウドサービス利用におけるノックアウトファクター（以降「KOF」という。）※1を抽出するため、以下に示す「政府機関向けガイドライン」を調査した。その結果、「経済産業省情報セキュリティポリシー」、「政府情報システムにおけるクラウドサービス利用に係る基本方針」からKOFが抽出され、以降の章で評価を行う。

クラウドサービスの利用検討で参照したガイドライン群

【凡例】

KOFを抽出したガイドライン

KOFの記載がなかったガイドライン

政府機関向けガイドライン

経済産業省情報セキュリティポリシー（経済産業省）

政府情報システムにおけるクラウドサービス利用に係る基本方針
（各府省情報化統括責任者）

政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準
（サイバーセキュリティ戦略本部）

行政文書の管理に関するガイドライン（内閣府）

※1 あらゆる条件で他社に優っていたとしても、あらかじめ定められた条件を満たしていなければその提案が却下されてしまうようなポイントをノックアウト・ファクターと呼ぶ。

5.1. システム構築方針

5.1.2. クラウド・バイ・デフォルト原則に則った方針の検討

5.1.2.3. クラウドサービス利用に係るKOF

- 先述のガイドラインより「サービスの継続性」、「情報セキュリティ」、「クラウドセキュリティ認証」、「可用性」、「ガバナンス」及び「適用する法律・裁判管轄権」が、クラウドサービスの利用におけるKOFとして抽出された。これら事項をすべてを遵守することがクラウドサービスに求められている。

クラウドサービス利用に係るKOF

サービスの継続性	十分な実績を有し、積極的かつ継続的な投資が行われ、サービス終了のリスクが低いサービスを選定するものを有していること。
情報セキュリティ	格納されるデータやデータベースについても、機微な情報については暗号化を行えること。 データの暗号化に使用する鍵については、利用者側で管理することが望ましく、選択可能な場合は利用者側で鍵管理が可能な暗号機能を選ぶこと。
クラウドセキュリティ認証	プライバシーマーク認定及びISMS認証等を取得しているサービスを選ぶこと。 ・JIS Q 27001 :2013 (ISO/IEC 27001: 2006) (セキュリティ管理統制) ・JIS Q27017:2016 (ISO/IEC 27017:2015) (クラウド固有のセキュリティ管理統制) ・ISO/IEC27018:2019 (ISO/IEC 27018:2014) (個人データ保護) ・JASA クラウドセキュリティ推進協議会 CS ゴールドマーク ・米国 FedRAMP ・AICPA SOC2 (日本公認会計士協会 IT7 号) ・AICPA SOC3 (SysTrust/WebTrusts) (日本公認会計士協会 IT2 号)
可用性	バックアップ環境や災害対策環境がデータの同期やバックアップへの切り替えの仕組みも含め、標準として提供されること。
ガバナンス	契約終了時に、全ての情報を復元できないように抹消すること。また、委託先において取り扱われた情報が確実に抹消されたことを確認すること。 日本国の法律が適用される国内データセンタの採用をすること。
適用する法律・裁判管轄権	日本国の法律及び締結された条約が適用される国内データセンタと日本国に裁判管轄権があるクラウドサービスを採用すること。

Appendix. クラウドサービスの利用メリット

- 政府では、「世界最先端デジタル国家創造宣言」で示されているとおり、政府情報システムを整備する際に、クラウドサービスの利用を第一候補とすること（以降「クラウド・バイ・デフォルト原則」という。）で以下に示すようなクラウドサービスの利用メリットの享受を目指している。
- さらに、機能をサービスとして提供するSaaS※¹事業者も台頭しており、システム要件によっては、ゼロからシステムを作り込みすぎずクラウド事業者の標準サービス・機能をそのまま活用することもクラウドサービスのメリットを享受するうえでポイントとなる。
- そのため、クラウド・バイ・デフォルト原則に則り、その有用性とリスクを検討するとともに先進事例を調査、分析することにより、電力・ガス事業者申請・届出システムへの適用可能性を検討を行う。

クラウドサービスの利用メリット

効率性の向上	多くの利用者間でリソースを共有するため、一利用者当たりの費用負担は軽減される。また、クラウドサービスは、多くの場合、多様な基本機能があらかじめ提供されているため、導入時間を短縮することが可能となる。
セキュリティ水準の向上	一定水準の情報セキュリティ機能を基本機能として提供しつつ、より高度な情報セキュリティ機能の追加も可能となっている。また、クラウドセキュリティ認証等を有し、強固な情報セキュリティ機能を基本機能として提供している。オンプレミス環境で個々に構築するよりも、効率的に情報セキュリティレベルを向上させることが期待される。
技術革新対応力の向上	技術革新による新しい機能（例えば、ソーシャルメディア、モバイルデバイス、分析ツール等への対応）が随時追加される。そのため、クラウドサービスを利用することで、最新技術を活用し、試行することが容易となる。
柔軟性の向上	リソースの追加、変更等が容易となっており、短期間の利用にも適している。また、新たな機能の追加のみならず、業務の見直し等の対応が比較的簡易に可能となるほか、従量制に基づく価格が公表されていることから、値下げ競争が起きている状況にある。
可用性の向上	仮想化等の技術利活用により、リソースの中で柔軟に構成を変更することができる。その結果、24時間365日の稼働を目的とした場合でも過剰な投資を行うことなく、個々の物理的な障害等がもたらす情報システム全体への悪影響を極小化しつつ、大規模災害の発生時にも継続運用が可能となるなど、情報システム全体の可用性を向上させることができる。

出典：「政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針
(2018年6月7日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)」

※1 利用者に、特定の業務系のアプリケーション、コミュニケーション等の機能がサービスとして提供されるもの。

具体的には、政府外においては、安否確認、ストレスチェック等の業務系のサービス、メールサービスやファイル保管等のコミュニケーション系のサービス等がある。

5. システムの構成案

5.1. システム構築方針

5.2. システム要件の整理

5.2. システム要件の整理

5.2.1. 要件定義における個別検討の意義

- 要件定義フェーズとは、**業務要件、機能要件、非機能要件及び情報システムの実現案**を具体的に定義するフェーズである。要件定義フェーズで作成する要件定義書は、「2. 電力・ガス事業に係る業務の現状調査」、「3. 現状の課題・施策及びシステム化方針」及び「4. システム化実現方法の検討」で調査した結果を踏まえ、要件として取りまとめたものである。
- 本省では、要件定義書で要件を取りまとめるために個別に検討した事項を残すことで、設計・開発フェーズで**具体的な実装方式等**を検討する際の方針転換時の取どころとする。

※1 要件定義で細かい実装方法を定義する弊害として、実装フェーズでクラウドサービスやパッケージ製品の採用等を検討するときに、「適合するものがない」又は「大幅なカスタマイズが必要」という結論に至る可能性が考えられる。

5.2. システム要件の整理

5.2.2. 機能要件の整理

5.2.2.1. 事前相談業務に求める機能

- 現行業務の「事前相談」の課題として、「手続書類の様式や記載内容に関する問合せが多い。」、「記載要領を確認せず問合せを受けることが多い。」、「申請・届出要否に関する問合せが多い。」、「自社が事業開始できるかを申請・届出前に把握したい。」、「可能な限り対面又はWeb会議で会話をしてから申請・届出を進めたい。」が挙げたと認識している。
- これらの課題については、申請の機能とは別機能で検討することにより、従前どおりの細やかな対応をする方針とする。

5.2. システム要件の整理

5.2.3. 外部インターフェースに係る検討

5.2.3.1. 想定される接続先システム

- 非機能要件の定義の「外部インターフェース」において接続先となるシステムは以下を想定している。
- 各システムとの接続はインターネット経由でのAPI連携とし、他システムと専用線接続は実施しない。

接続先システム一覧

No.	接続先システム候補	接続を行う理由	抽出元
1	電子申請パフォーマンスAPI	前の月末までに処理した電子申請に関する手続毎のオンライン利用率、オンライン完結率、利用者満足度等に関するデータ及びシステム運用に係るデータを法人データ連携基盤へ送信するため	仕様書より抽出
2	GビズID (旧法人共通認証基盤)	GビズIDで法人の認証およびアカウント情報の管理を行うため	仕様書より抽出
3	Gビズインフォ (旧法人インフォメーション)	申請機能の入力時等において、操作者の入力作業を簡略化するため	仕様書より抽出
6	Gビズコネクト (法人データ連携基盤)	各インターフェースから送信された情報を連携するため	別事業者が社作成の外部インターフェース要件より抽出

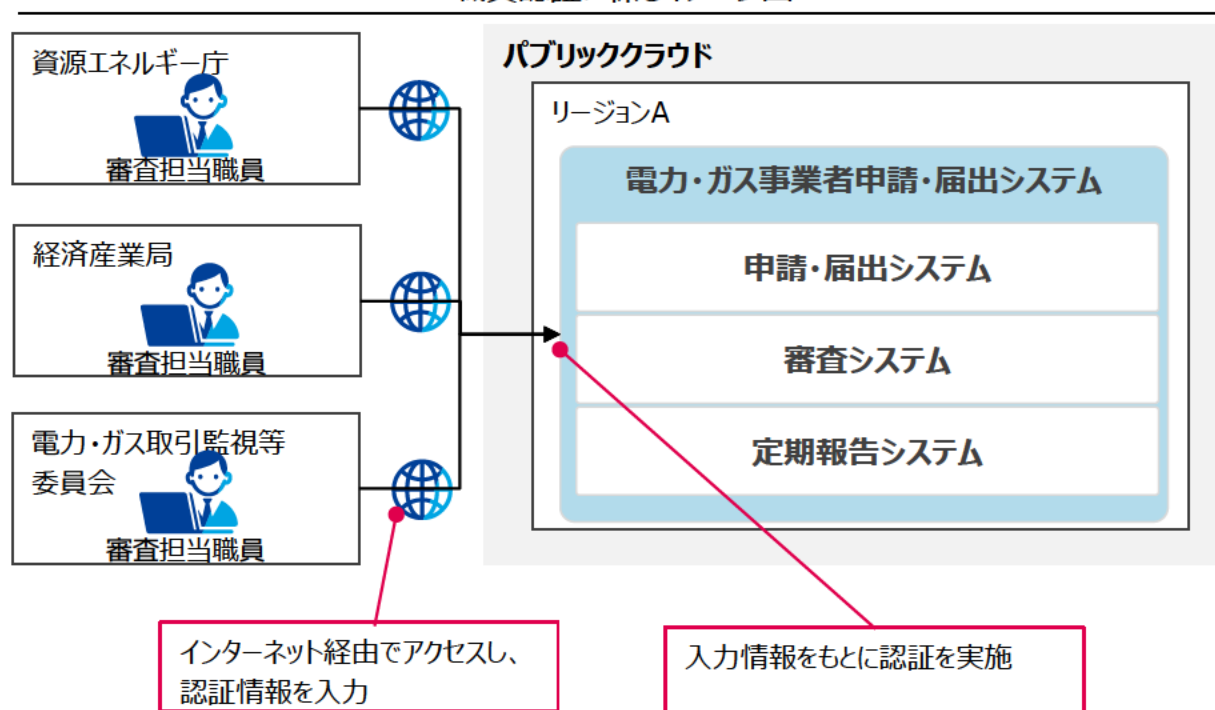
5.2. システム要件の整理

5.2.3. 外部インターフェースに係る検討

5.2.3.2. 職員認証機能の実装方法

- 職員の認証方法として、「経済産業省勤怠管理システム」（以下「職員DB」という。）、「職員等利用者共通認証基盤（以下「GIMA」という。）」の職員情報を利用した認証及び本システムで独自に認証機能を実装する方法が挙げられる。
- 「職員DB」は、職員情報を外部システムへ連携した実績がなく、明確な仕様は公開されていないため、接続を行う場合、仕様の確認や接続方式の検討等、実装に多くの工数がかかるおそれがある。他方、「GIMA」は各府省共通の業務アプリケーションを利用する際のIDとパスワードを一元化することが主目的となっており、省庁の個別システムからの直接連携は想定されていない。
- したがって、本システムでは独自の認証機能を実装する。しかし、認証情報の一元化といった観点から将来的には「職員DB」又は「GIMA」を利用した認証機能の実装を検討すべきと考える。

職員認証に係るイメージ図



No.1_小売電気事業者（法人）

ペルソナ分析

年齢	45歳	業種	電気通信業者（法人）
性別	男	ペルソナ像	大企業、申請経験なし
業務で使用するIT機器	パソコン	利用頻度	年数回
主な業務・ミッション	登録申請に係る手続き 登録情報の変更、承継、休廃止、解散に係る手続き 電気の安定供給（需給管理、供給能力確保） 顧客獲得（小売営業の指針遵守、料金メニュー検討） 顧客問合せ苦情対応		
ニーズ・ゴール	・当社を小売電気事業者として登録したい。 ・事前準備「事前計画策定」「供給計画策定」「運用体制構築（苦情・問合せ対応含む）」を <u>適切に実施し、審査時の修正回数を減らしたい。</u> ・申請方法をWebでもできるようにし申請から登録までのリードタイムを短くしたい。 ・申請方法をWebにすることで申請書類作成時に形式チェックを同時に実施して欲しい。 ・ <u>既存書類では、申請の都度代表者名の印鑑または自著が必要なため、出社が求められているが出社せずに申請ができるようにしたい。</u> ・変更、承継処理を行った際に速やかに反映して欲しい。		

No.2_小売電気事業者（法人）

ペルソナ分析

年齢	45歳	業種	電気通信業者（法人）
性別	男	ペルソナ像	中小企業、申請経験なし、PCスキル高
業務で使用するIT機器	パソコン	利用頻度	年数回
主な業務・ミッション	登録申請に係る手続 登録情報の変更、承継、休廃止、解散に係る手続 電気の安定供給（需給管理、供給能力確保） 顧客獲得（小売営業の指針遵守、料金メニュー検討） 顧客問合せ苦情対応		
ニーズ・ゴール	・当社を小売電気事業者として登録したい。 ・事前準備「事前計画策定」「供給計画策定」「運用体制構築（苦情・問合せ対応含む）」を適切に実施し、適切に実施し、審査時の修正回数を減らしたい。 ・申請方法をWebでもできるようにし申請から登録までのリードタイムを短くしたい。 ・申請方法をWebにすることで申請書類作成時に形式チェックを同時に実施して欲しい。 ・既存書類では、申請の都度代表者名の印鑑または自署が必要なため、出社が求められているが出社せずに申請ができるようにしたい。 ・変更、承継処理を行った際に速やかに反映して欲しい。 ・【特有】大企業より事前準備・書類作成・手続に割ける人員に限りがあるため、申請書類を簡単な作りにして欲しい。		

No.3_小売電気事業者（法人）

ペルソナ分析

年齢	45歳	業種	電気通信業者（法人）
性別	男	ペルソナ像	中小企業、申請経験なし、PCスキル低
業務で使用するIT機器	パソコン	利用頻度	年数回
主な業務・ミッション	登録申請に係る手続 登録情報の変更、承継、休廃止、解散に係る手続 電気の安定供給（需給管理、供給能力確保） 顧客獲得（小売営業の指針遵守、料金メニュー検討） 顧客問合せ苦情対応		
ニーズ・ゴール	・当社を小売電気事業者として登録したい。 ・事前準備「事前計画策定」「供給計画策定」「運用体制構築（苦情・問合せ対応含む）」を適切に実施し、審査時の修正や登録拒否にならないようにしたい。 ・既存書類では、申請の都度代表者名の印鑑または自著が必要なため、出社が求められているが出社せずに申請ができるようにしたい。 ・大企業より事前準備・書類作成・手続に割ける人員に限りがあるため、申請書類を簡単な作りにして欲しい。 ・【特有】PCスキルが低いため、今後も紙による申請フローは残してほしい。		

No.4_小売電気事業者（代理業者）

ペルソナ分析

年齢	35歳	業種	申請代行業
性別	男	ペルソナ像	代理業者、申請経験あり
業務で使用するIT機器	パソコン	利用頻度	毎営業日
主な業務・ミッション	登録申請に係る手続きの代行手続き 登録情報の変更、承継、休廃止、解散に係る手続きの代行手続き 電気の安定供給（需給管理、供給能力確保） 受託企業を増やすための営業（未登録事業者・既登録事業者）		
ニーズ・ゴール	・依頼企業が小売電気事業者として登録されること。 ・事前準備「事前計画策定」「供給計画策定」「運用体制構築（苦情・問合せ対応含む）」は、<u>依頼企業と協議を重ねて適切に実施すること。</u> ・申請方法をWebでもできるようになれば、依頼企業に対して今より早く対応できる。 ・代行業者としては、既存の申請方法に対するノウハウを持っているため、<u>既存申請方法も残してもらいたい。</u>（※ノウハウのない代理業者の方が多い） ・既存書類では、申請の都度代表者名の印鑑または自著が必要なため、<u>依頼企業への訪問・依頼企業の代表者の出社が求められているが出社せずに申請ができるようにしたい。</u> ・変更、承継処理を行った際に速やかに反映して欲しい。		

No.5_ガス小売事業者（法人）

ペルソナ分析

年齢	45歳	業種	電気通信業者（法人）
性別	男	ペルソナ像	中小企業、申請経験あり
業務で使用するIT機器	パソコン	利用頻度	年1回
主な業務・ミッション	登録申請に係る手続 登録情報の変更、承継、休廃止、解散に係る手続 ガスの安定供給（需給管理委託先の管理、供給能力確保） 顧客獲得（小売営業の指針遵守、料金メニュー検討） 顧客問合せ苦情対応		
ニーズ・ゴール	・事前準備「供給計画策定」を適切に実施し、修正時のやり取り回数を減らしたい。 ・届出方法をWebにすることで郵送や窓口に行く手間を省きたい。 ・毎年供給計画を提出しているため、需要供給値を算出するナレッジがある。システム化されても紙届出時のレイアウト、項目などを踏襲するような画面にしてほしい。		

No.6_ガス小売事業者（法人）

ペルソナ分析

年齢	45歳	業種	電気通信業者（法人）
性別	男	ペルソナ像	中小企業、申請経験なし、PCスキル高
業務で使用するIT機器	パソコン	利用頻度	年1回
主な業務・ミッション	登録申請に係る手続 登録情報の変更、承継、休廃止、解散に係る手続 ガスの安定供給（需給管理委託先の管理、供給能力確保） 顧客獲得（小売営業の指針遵守、料金メニュー検討） 顧客問合せ苦情対応		
ニーズ・ゴール	・事前準備「供給計画策定」を適切に実施し、修正時のやり取り回数を減らしたい。 ・届出方法をWebにすることで郵送や窓口に行く手間を省きたい。		

No.7_ガス小売事業者（法人）

ペルソナ分析

年齢	45歳	業種	電気通信業者（法人）
性別	男	ペルソナ像	中小企業、申請経験なし、PCスキル低
業務で使用するIT機器	パソコン	利用頻度	年1回
主な業務・ミッション	登録申請に係る手続 登録情報の変更、承継、休廃止、解散に係る手続 ガスの安定供給（需給管理委託先の管理、供給能力確保） 顧客獲得（小売営業の指針遵守、料金メニュー検討） 顧客問合せ苦情対応		
ニーズ・ゴール	・事前準備「供給計画策定」を適切に実施し、修正時のやり取り回数を減らしたい。 ・届出方法をWebにすることで郵送や窓口に行く手間を省きたい。 ・PCスキルが低いため、需要供給の実績・見積もり集計値を算出に時間がかかるため、需要供給の数値はどのような観点で確認されているのか事前に共有してほしい。 ・システム化される場合も、例えば基本情報（事業者名、地域など）を記載した段階で紙出しできるようにしてほしい。その他の項目は、既存フローと変わらず紙への記載をした上で、窓口に持っていけるようにしたい。		

No.8_特定自家用電気工作物設置者（法人）

ペルソナ分析

年齢	35歳	業種	不動産事業者（法人）
性別	男	ペルソナ像	中小企業、申請経験なし、PCスキル高
業務で使用するIT機器	パソコン	利用頻度	年数回
主な業務・ミッション	登録申請に係る手続 登録情報の変更、承継、休廃止、解散に係る手続		
ニーズ・ゴール	・申請方法をWebでもできるようにし届出から受領連絡までのリードタイムを短くしたい。 ・既存書類では、申請の都度代表者名の印鑑が必要なため、出社が求められているが出社せずに申請ができるようにしたい。（押印撤廃に係る省令改正がなされ、それに対応するためのHP更新等の作業中。電子申請システムを待たず、代表者の印鑑を省略した届出が可能となる見込み。）		

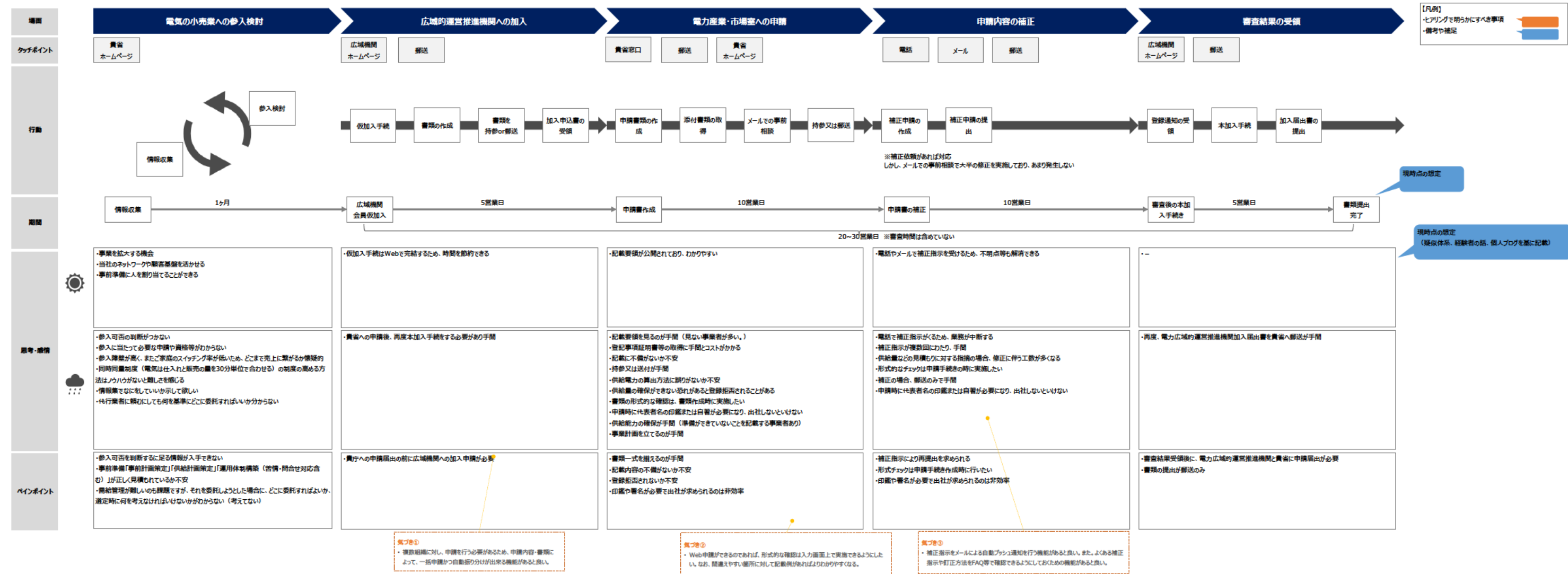
No.9_特定自家用電気工作物設置者（法人）

ペルソナ分析

年齢	35歳	業種	不動産事業者（法人）
性別	男	ペルソナ像	中小企業、申請経験なし、PCスキル低
業務で使用するIT機器	パソコン	利用頻度	年数回
主な業務・ミッション	登録申請に係る手続 登録情報の変更、承継、休廃止、解散に係る手続		
ニーズ・ゴール	・申請方法をWebでもできるようにし届出から受領連絡までのリードタイムを短くしたい。 ・既存書類では、申請の都度代表者名の印鑑が必要なため、出社が求められているが出社せずに申請ができるようにしたい。（押印撤廃に係る省令改正がなされ、それに対応するためのHP更新等の作業中。電子申請システムを待たず、代表者の印鑑を省略した届出が可能となる見込み。） ・PCスキルが低いため、システム化されたとしても紙申請フローは残してもらいたい。		

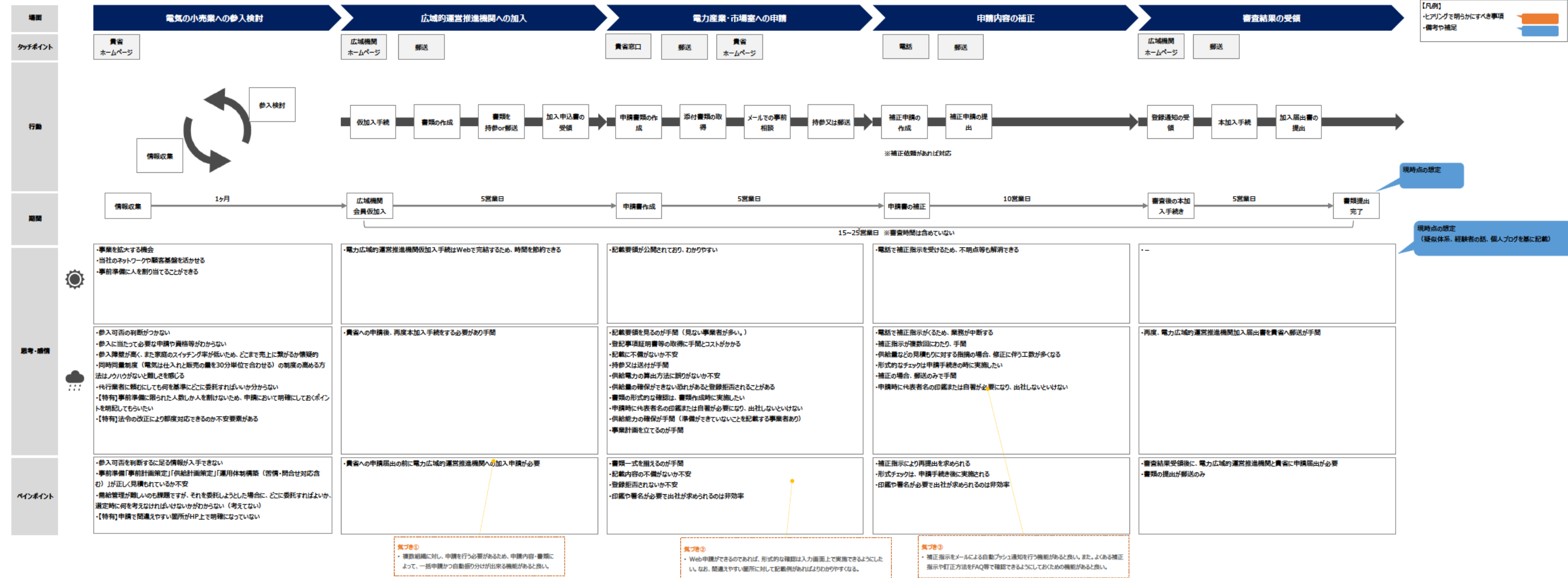
Journey Map（AsIs）：JM_No.1[電気小売事業者社員] ペルソナ像：大企業、申請経験なし

小売電気事業者の新規登録申請を行う場合

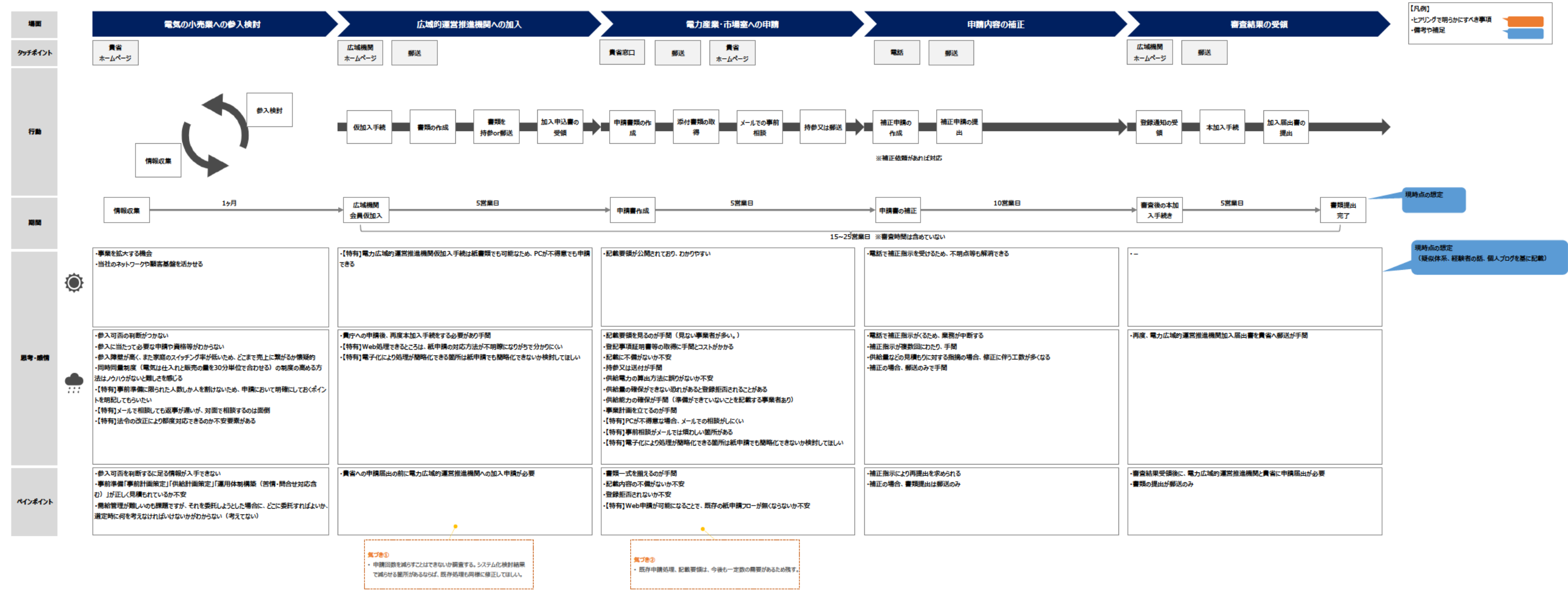


Journey Map（AsIs）：JM_No.2[電気小売事業者社員] ペルソナ像：中小企業、申請経験なし、PCスキル高

小売電気事業者の新規登録申請を行う場合

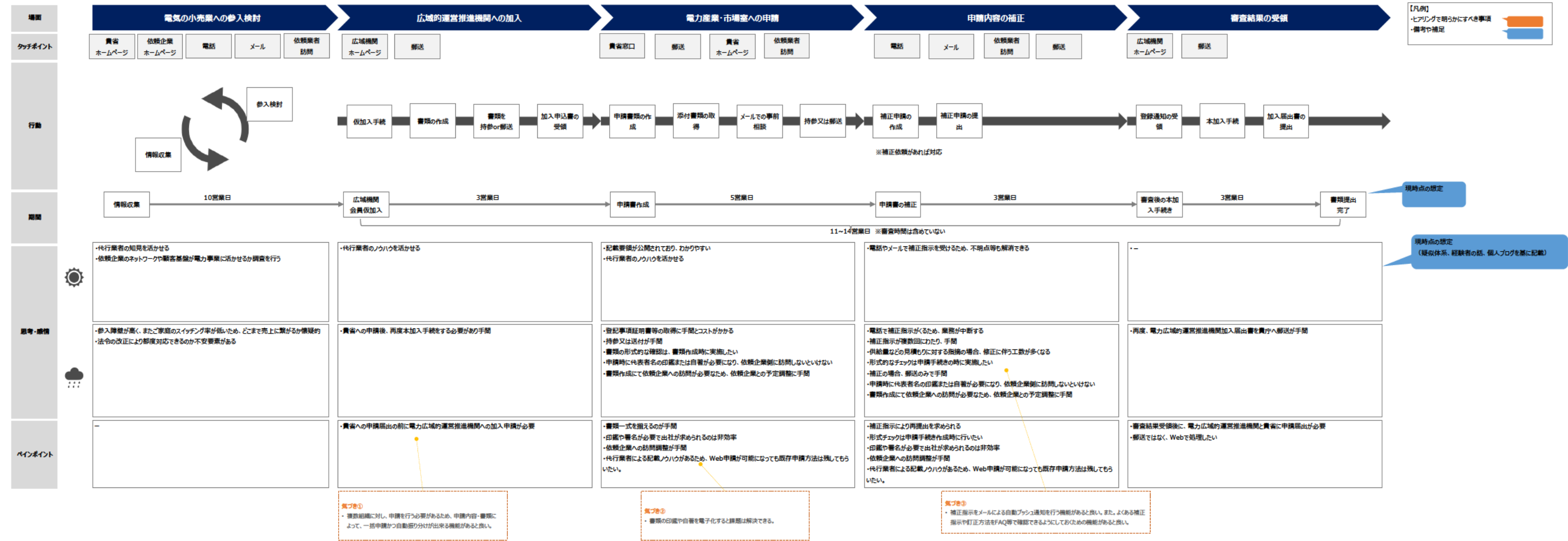


Journey Map（AsIs）：JM_No.3[電気小売事業者個人] ペルソナ像：中小事業、申請経験なし、PCスキル低
小売電気事業者の新規登録申請を行う場合



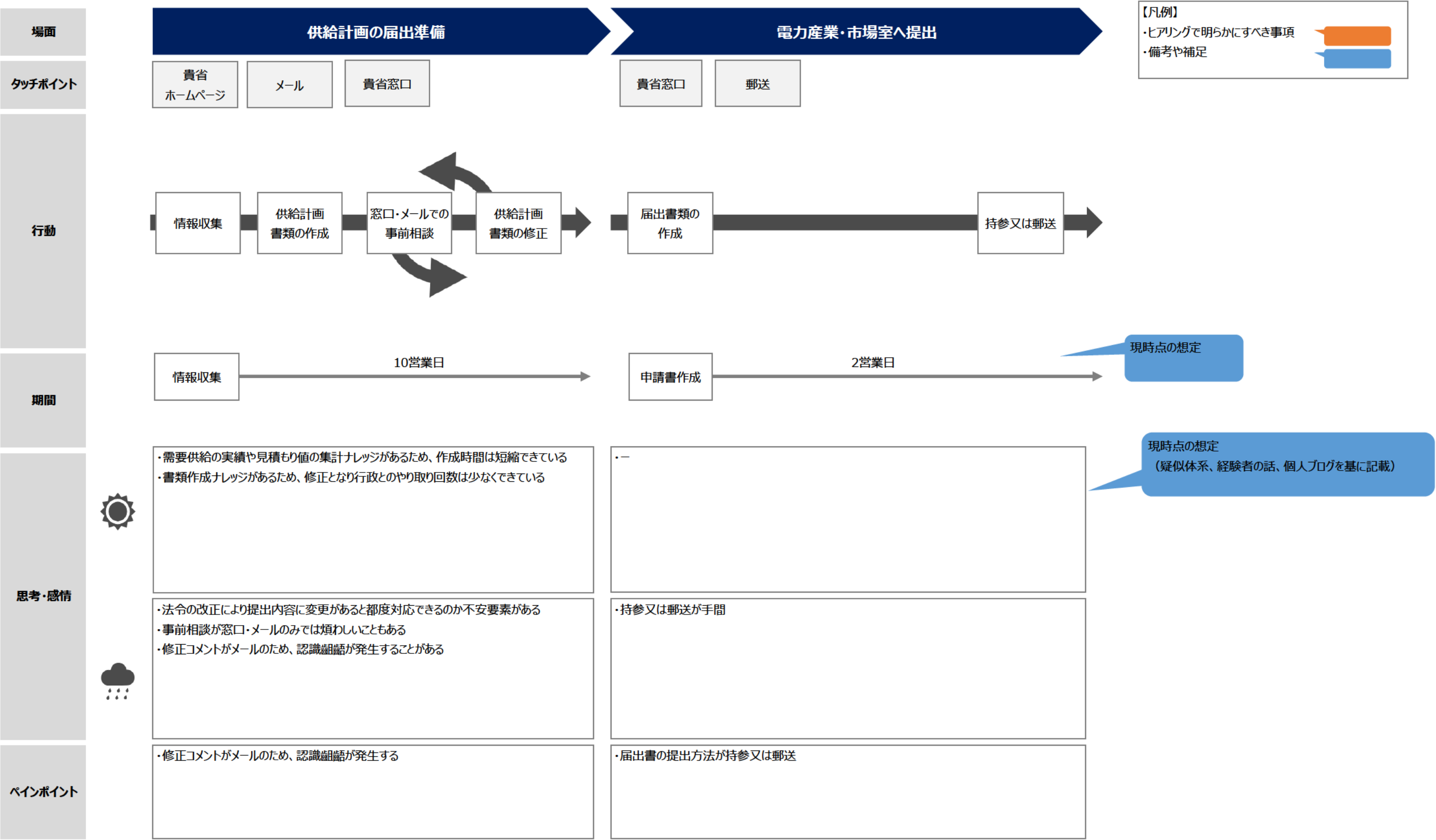
Journey Map（AsIs）：JM_No.4[代行事業者社員] パルソナ像：代行事業者、申請経験あり

小売電気事業者の新規登録申請を代行事業者が行う場合



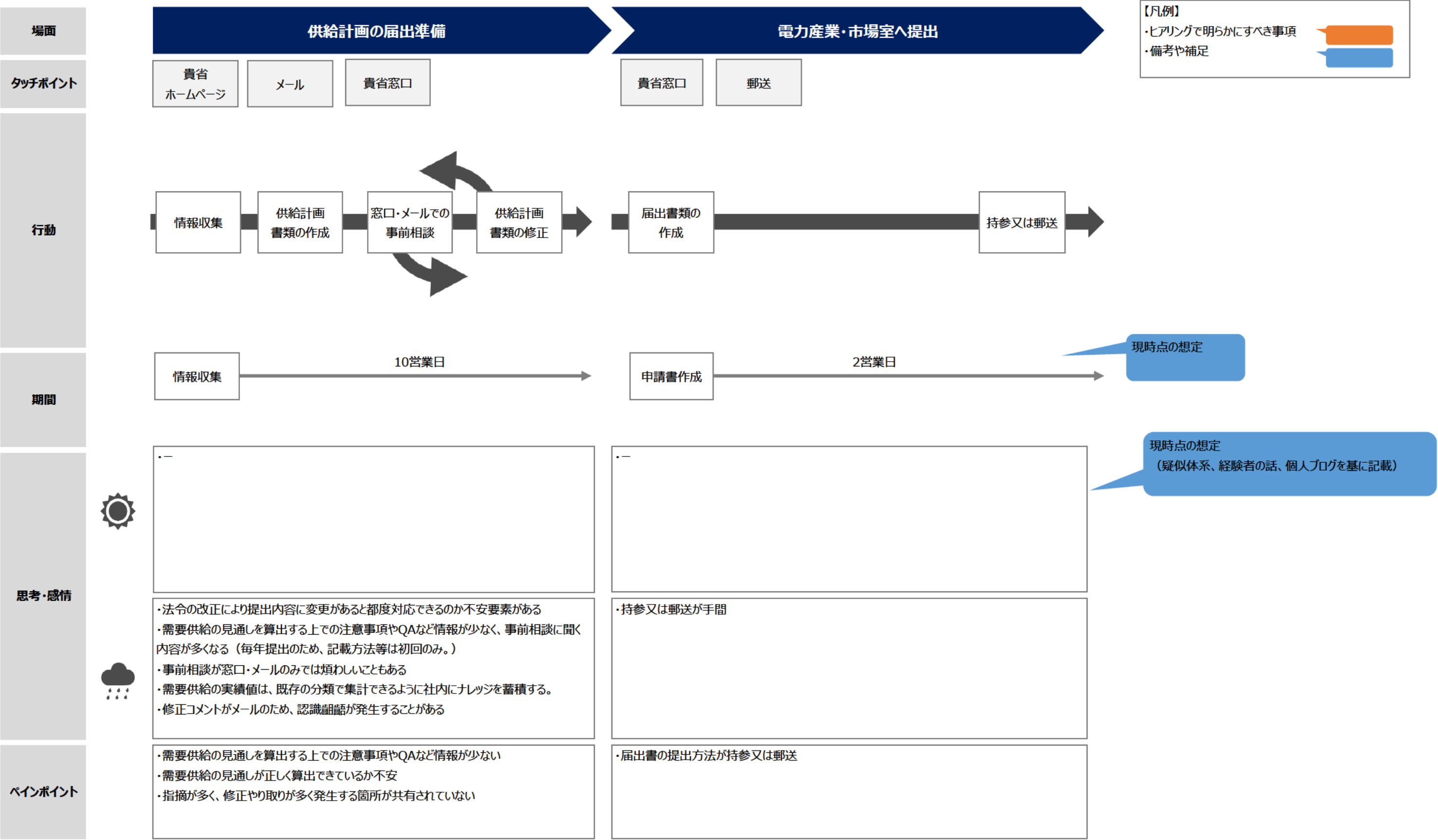
Journey Map（AsIs）：JM_No.5[ガス小売事業者社員] ペルソナ像：中小事業、申請経験あり

ガス小売事業者の供給計画の届出を行う場合



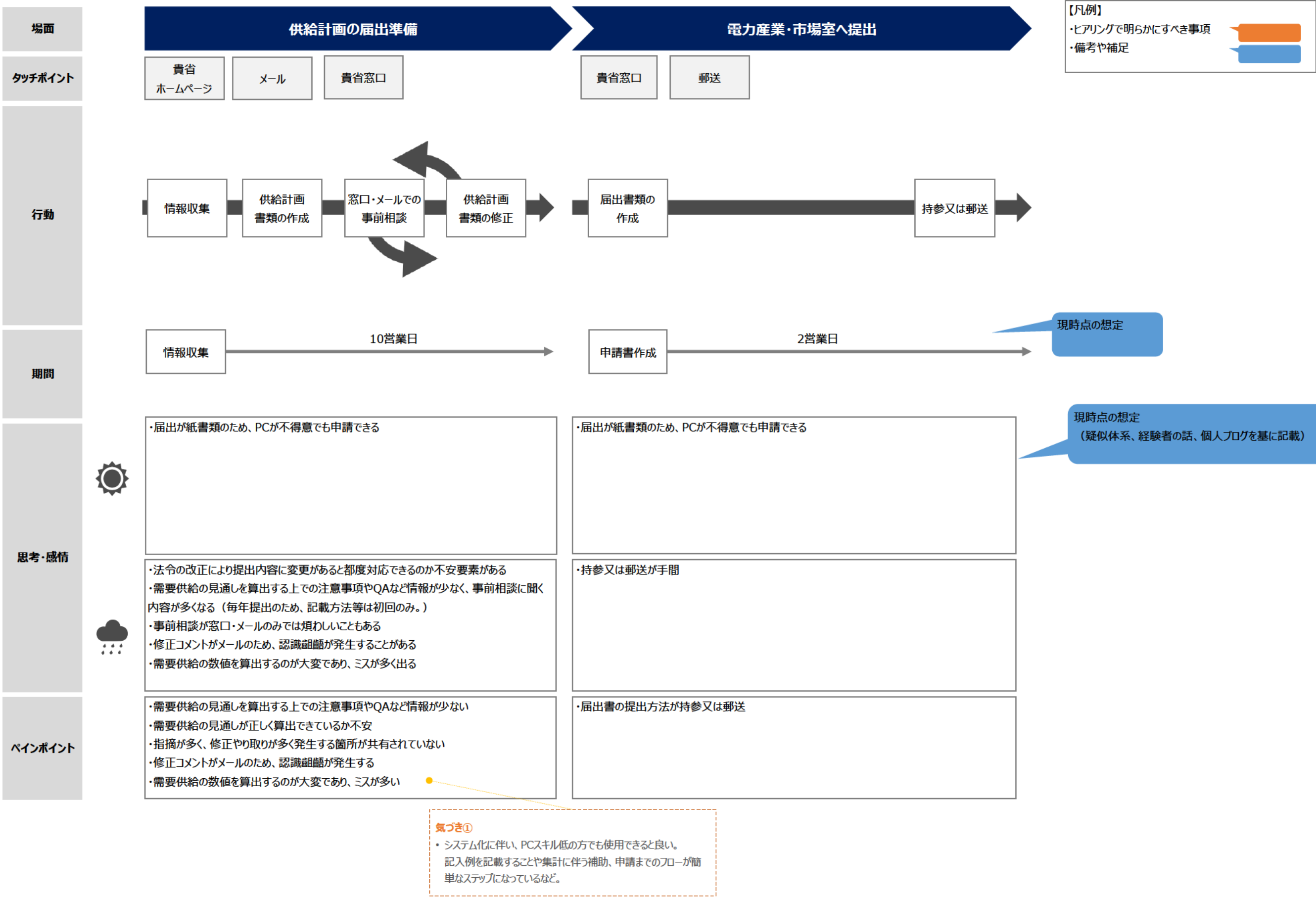
Journey Map（AsIs）：JM_No.6[ガス小売事業者社員] ペルソナ像：中小事業、申請経験なし、PCスキル高

ガス小売事業者の供給計画の届出を行う場合



Journey Map（AsIs）：JM_No.7[ガス小売事業者社員] ペルソナ像：中小事業、申請経験なし、PCスキル低

ガス小売事業者の供給計画の届出を行う場合



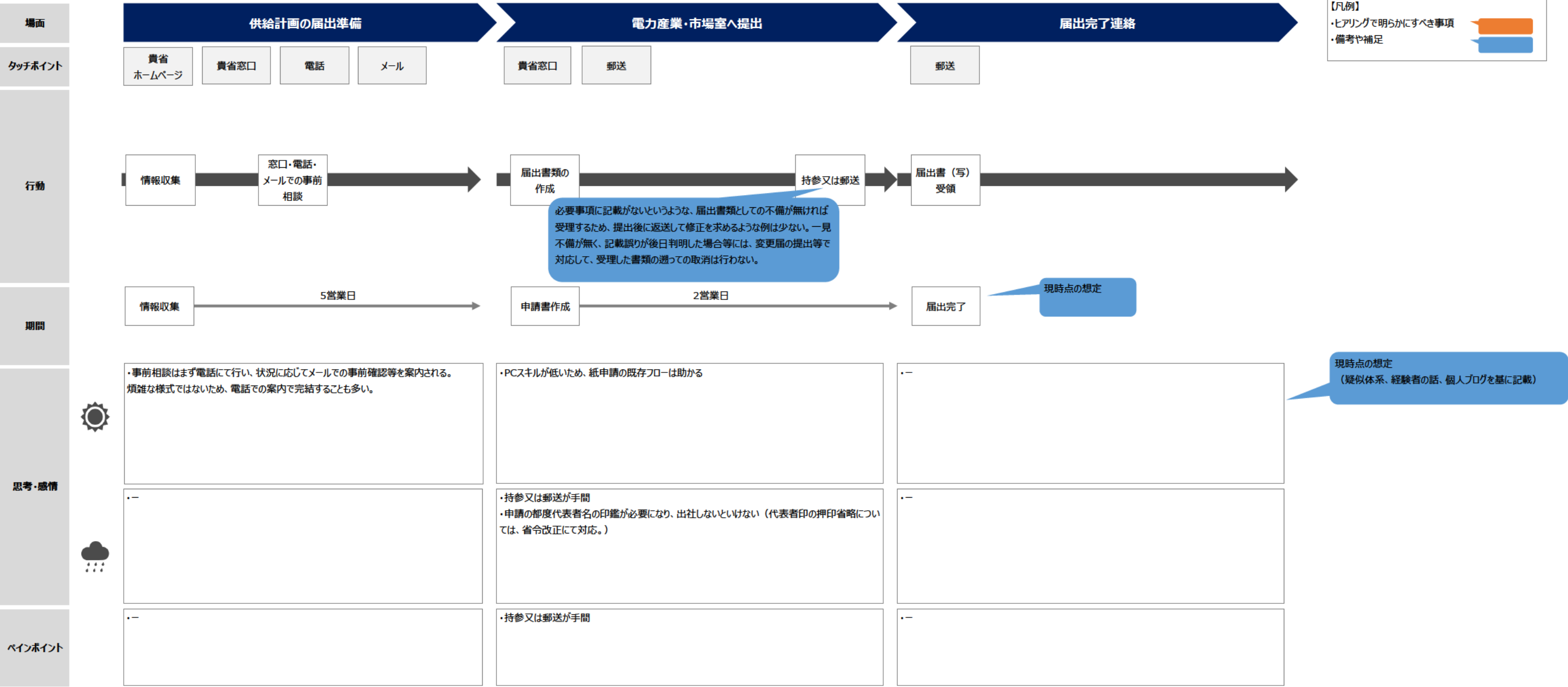
Journey Map（AsIs）：JM_No.8[特定自家用電気工作物設置者社員] パルソナ像：中小事業、申請経験なし、PCスキル高

特定自家用電気工作物接続届出書の届出を行う場合



Journey Map（AsIs）：JM_No.9[特定自家用電気工作物設置者社員] パルソナ像：中小事業、申請経験なし、PCスキル低

特定自家用電気工作物接続届出書の届出を行う場合



「電力・ガス事業者に係る申請業務等のデジタル化に向けた業務実態調査」 ヒアリングのご依頼

1. 当ヒアリング調査票の位置付け

当ヒアリングシートは、電力・ガス事業者に係る申請業務を実施されている職員の皆様を対象とした質問事項を取りまとめています。

ヒアリングの際には、当ヒアリングシートに沿ってのご質問を予定しておりますので、ご参照いただきますよう宜しくお願いします。

なお、本調査では、電力・ガス事業者に係る申請業務をどのように実施されているのか、それに伴う課題や問題点等をヒアリングをとおして確認させていただき、申請業務等のデジタル化の整備に向けた要件定義書として取りまとめる予定です。

お忙しい中お手数お掛けしますが、ご協力の程、宜しくお願いします。

2. ヒアリングシート回答のご依頼

ヒアリングを効率的・効果的に実施するために、可能であればヒアリングシートへの事前回答をお願いします。

ヒアリングシートへのご回答は、ヒアリングにご参加いただける皆様ごとをお願いします。

事前回答の結果は、可能であればヒアリング実施前日までにヒアリング依頼メールに添付し、メール返信（宛先、CCは変更せず）をお願いします。

3. 問合せ先

本件に関するお問合せ先は、以下の担当者までご連絡をお願い致します。

「電力・ガス事業者に係る申請業務等のデジタル化に向けた業務実態調査」
ヒアリングシート

＜記入説明＞

・回答いただきたい欄は、 淡黄色の箇所です。なお、回答が難しい項目については、無理に記入いただく必要はございません。

1. ご回答者様について

2. 申請手続きに係る現状について

2-1. 全般業務

問1. 平均して、1日の業務のうち申請に係る業務にあてる時間（又は割合）を教えてください。
なお、時期によって変動がある場合は、その旨も併せて記入ください。

2-2. 事前審査（事前相談など含む）業務

問2. 申請準備業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	申請者への修正指示	・記載要領を確認せずに申請を行うことが多い ・修正指示をしても確認せずに再提出する事業者が多い
2		
3		

問3. 申請者の事前相談の内容は、どのような内容が多いのか教えてください。

・小売電気事業に該当するかの問合せが多い。（電気事業法対象か否か）
・審査項目は何かを確認する問合せが多い。（申請書類そのものであるが、確認せずに問合せをする印象）

問4. 問3のご回答の事前相談を減らす方法がありますか。もし、あれば記入ください。

法律対象を記載しても、余事象を記載することはできないと考える。
（例：記載要領に記載する。FAQに記載する。など）

問5. 事前相談の内容で対応に時間を要する質問内容はどのような内容が教えてください。

問6. 問5のご回答の事前相談を減らす、または時間を短くする方法がありますか。もし、あれば記入ください。

問7. 申請者への修正指示が多く発生する申請書・添付書類は何でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1	-	記載ミスをはじめ添付漏れなど優先順位をつけることができないほど満遍なく発生している状況
2		
3		

問8. 上記以外で申請準備業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

2-3. 受理業務

問9. 受理業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	受理ファイル確認	事前審査後にあらためて正式に申請いただくが、事前審査で承認されたものではない旧ファイルで申請いただくことがある。
2		
3		

(例：PDF化作業、共有フォルダ格納作業など)

2-4. 審査業務（補正指示含む）

問10. 申請書類の確認作業で時間を要する申請書・添付書類は何でしょうか。また、確認に時間が掛かる理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問11. 問10の書類確認作業の負担軽減策はありますか。もし、あれば記入ください。

--

問12. 上記以外で受理業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

問13. 審査業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	起案・決裁のリードタイム	決裁者が11人おり、他業務で多忙なため、先に進まずリードタイムが長くなる。
2		
3		

問14. 申請者への補正指示で多く発生する内容は何かでしょうか。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	補正指示内容
1	事業開始予定日の修正 ただし、事前審査をおこない、審査期間短縮により減少
2	
3	

問15. 申請者への補正指示が多く発生する申請書・添付書類は何かでしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問16. 審査業務の作業負担を軽減する方法はありますか。

--

問17. 上記以外で審査業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

2-5. 登録業務（登録時の起案作業～HP更新）

問18. 登録業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	HP更新	HP更新は、HTMLのコードを編集しており、手間。
2		
3		

問19. 登録業務の負担を軽減する方法はありますか。

問20. 登録業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

2-6. 届出漏れ対応業務

問21. 届出漏れが多く発生する申請は何でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請	左記を選んだ理由
1	変更登録申請	変更登録申請は事前申請だが、未提出が多く報告書を求めている
2	変更届出	
3	事業遂行体制説明書	需給管理委託先が変わっても届出なし（変更届出で発覚）

問22. 届出漏れを減らすために効果的な方法と考えはありますか。

法令違反を処罰することで、事業者の意識を変える（抑止）

問23. 上記以外で届出漏れ対応業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

届出漏れを検知する仕組み（供給計画と供給力確保を比較など）

3. オンライン化に伴う要求・懸念事項について**3-1. オンライン化に伴う要求事項**

問24. オンライン化に伴う機能として以下を検討しています。作業負荷軽減の観点で有効と考える機能はありますか。
また、以下のほかに求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに✓）

選択肢	回答欄
申請者情報によって担当課室及び担当の地方経済産業局を自動で振分ける機能	☐
申請者からの申請と同時に関連部署の担当者に通知をする機能	☐
顧客管理システム（CRM）を用意し、メールや電話の問い合わせ履歴を一元管理	☐
紙申請の場合、提出された書類は光学文字認識（OCR）により電子化	☐
審査のステータスが確認できる機能	☒
システムにワークフロー機能を実装し、審査担当者に通知する機能	☐
それ以外： ・事業者への一斉同報通知（コロナに伴う通知事項など、事業者に通ずべき内容に関して一斉に送信できるような機能が欲しい） ・ホームページの事業者一覧を更新する仕組み	☐

3-2. オンライン化の懸念事項

問25. オンライン化に伴う懸念点はありますか。

4. その他ご意見、ご要望について

問26. 申請してから許認可されるまでで、困ったこと、迷ったこと、改善してほしいと思った点等があれば教えてください。

電気事業を知らずに事業登録をするのをうけつけざるをえない。

問27. 本ヒアリング回答内容以外に、電力・ガス事業法に係る行政サービスについて、ご意見・ご要望等があれば教えてください。

以上、ご協力ありがとうございました。

「電力・ガス事業者に係る申請業務等のデジタル化に向けた業務実態調査」 ヒアリングシート

<記入説明>

・回答いただきたい欄は、 淡黄色の箇所です。なお、回答が難しい項目については、無理に記入いただく必要はありません。

1. ご回答者様について

2. 申請手続きに係る現状について

2-1. 全般業務

問1. 平均して、1日の業務のうち申請に係る業務にあてる時間（又は割合）を教えてください。

なお、時期によって変動がある場合は、その旨も併せて記入ください。

平均して、申請関係1日のうち7時間（85%） 届出関係（15%） 2月から3月は届出関係が60%となる。

平均すれば、1時間／日程度であるが、業務が集中する（同時に仕掛かり稟議書10件）場合や、政策的な優先度が高く、かつ申請から許認可までのリードタイムが決まっている事案は、15時間超／日を要する。特に、決裁の進捗管理（決裁者に対する依頼など）などストレスを要する。

2-2. 事前審査（事前相談など含む）業務

問2. 事前審査業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	内容
1		
2		
3		

上位	業務内容	内容
1	申請者からの事前相談、説明	様式の記載について事業者の説明を求められることがある。法解釈によって事業者側は申請と届出を迷う場合がある。
2		
3		

問3. 申請者の事前相談の内容は、どのような内容が多いのか教えてください。

申請書類にどのような内容を書いて良いかわからない。
今、登録している内容がわからない。（前任者からの引き継ぎが悪いため。）

許認可のタイミング（いつ頃許認可が降りるのか質問してくることが多い。）

問4. 問3のご回答の事前相談を減らす方法はありますか。もし、あれば記入ください。

事業者が真面目に法律を理解し、記載要領等をしっかり見て書類作成していただくしかない。

一般/特定ガスについては短期間で設定する人はいないのでそのニーズはない。

問5. 事前相談の内容で対応に時間を要する質問内容はどのような内容が教えてください。

申請処理の記載方法がわからず連絡をもらう場合、書類全体に対して説明をしているため、対応に時間を要する。

問6. 問5のご回答の事前相談を減らす、または時間を短くする方法はありますか。もし、あれば記入ください。

事業者が真面目に法律を理解し、記載要領等をしっかり見て書類作成していただかない。

問7. 申請者への修正指示が多く発生する申請書・添付書類は何でしょうか。また、その修正指示内容を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	内容
1	ガス小売事業変更登録申請書	供給地点の名称不備、記載すべき数値の不備、添付書類の添付忘れ等。
2	ガス小売事業変更届出書	供給地点の名称不備、記載すべき数値の不備、添付書類の添付忘れ等。
3	供給計画届出書	供給地点の名称不備、記載すべき数値の不備、添付書類の添付忘れ等。

上位	申請書・添付書類	内容
1		
2		
3		

問8. 上記以外で事前審査業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

・決裁者により決裁のリードタイムが異なる。そのため、決裁者に対してメールなどを通じた進捗管理、決裁を促す業務をしているが非生産的かつ多大な事務コストを要している。例えば、稟議の重要度に応じ類型化し一人あたりの決裁のリードタイムを設定し、仮にそれを超えた場合は何らかのペナルティを課す、とでもしない限り、改善は期待出来ない。一元システム登場以前の紙起案の方が決済者に口頭でお伝えし確認してもらっており、効率的であった。

2-3. 受理業務

問9. 受理業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	申請書類の確認	
2	届出書類の確認	
3		

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

2-4. 審査業務（補正指示含む）

問10. 申請書類の確認作業で時間を要する申請書・添付書類は何でしょうか。また、確認に時間が掛かる理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1	申請書類の確認	申請された記載内容に不備がないかを確認。 事業者側が書類の記載すべき事項を理解していないため。
2	届出書類の確認	届出された記載内容に不備がないかを確認。 事業者側が書類の記載すべき事項を理解していないため。
3		

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問11. 問10の書類確認作業の負担軽減策はありますか。もし、あれば記入ください。

事業者が真面目に法律を理解し、記載要領等をしっかり見て書類作成していただくしかない。

問12. 上記以外で審査業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

問13. 審査業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	申請書類の確認	申請された記載内容に不備がないかを確認。 事業者側が書類の記載すべき事項を理解していないため。
2	届出書類の確認	届出された記載内容に不備がないか確認。 事業者側が書類の記載すべき事項を理解していないため。
3		

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問14. 申請者への補正指示で多く発生する内容は何か。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	補正指示内容
1	数値等の記載ミスの修正。
2	
3	

上位	補正指示内容
1	
2	
3	

問15. 審査業務の作業負担を軽減する方法はありますか。

事業者が真面目に法律を理解し、記載要領等をしっかり見て書類作成していただくしかない。

--

問16. 上記以外で審査業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

2-5. 登録業務（登録時の起案作業～HP更新）

問17. 登録業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	H P 掲載用リストの更新	
2	登録簿への登録	
3		

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問18. 登録業務の負担を軽減する方法はありますか。

登録時点で、H P も自動更新されれば、作業量は大幅に削減出来る。

--

問19. 登録業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

--

2-6. 届出漏れ対応業務

問20. 届出漏れが多く発生する届出は何でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	届出	左記を選んだ理由
1	ガス小売事業変更届出	登録した内容を事業者が失念している場合があり、届出漏れが発生している。
2	供給計画変更届出	登録した内容を事業者が失念している場合があり、届出漏れが発生している。
3		

上位	届出	左記を選んだ理由
1	事業開始届出書	
2		
3		

問21. 届出漏れを減らすために効果的な方法と考えはありますか。
事業者が真面目に法律を理解し、記載要領等をしっかり見て書類作成していただくしかない。

進捗管理表を作成してこちらから進捗を確認している。

問22. 上記以外で届出漏れ対応業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

3. オンライン化に伴う要求・懸念事項について

3-1. オンライン化に伴う要求事項

問23. オンライン化に伴う機能として以下を検討しています。作業負荷軽減の観点で有効と考える機能はありますか。
また、以下のほかに求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに✓）

選択肢	回答欄	回答欄
申請者情報によって担当課室及び担当の地方経済産業局を自動で振分ける機能	☒	☐
申請者からの申請と同時に関連部署の担当者に申請書類を共有する機能	☒	☐
顧客管理システム（CRM）を用意し、メールや電話の問い合わせ履歴を一元管理する機能	☒	☒
紙申請された書類をシステムに取り込むための光学文字認識（OCR）機能	☒	☒
審査のステータスが確認できる機能	☐	☐
一定期間審査が滞留している審査に対しアラートを発砲する機能	☒	☒
それ以外：	☐	☐

3-2. オンライン化の懸念事項

問24. オンライン化に伴う懸念点はありますか。

4. その他ご意見、ご要望について

問25. 申請してから許認可されるまでで、困ったこと、迷ったこと、改善してほしいと思った点等があれば教えてください。

以上、ご協力ありがとうございました。

「電力・ガス事業者に係る申請業務等のデジタル化に向けた業務実態調査」
ヒアリングシート

＜記入説明＞

・回答いただきたい欄は、 淡黄色の箇所です。なお、回答が難しい項目については、無理に記入いただく必要はございません。

1. ご回答者様について

2. 申請手続きに係る現状について

2-1. 全般業務

問1. 平均して、1日の業務のうち申請に係る業務にあてる時間（又は割合）を教えてください。
なお、時期によって変動がある場合は、その旨も併せて記入ください。

■台帳（Excel登録簿）の更新について
内容：届出件数は少なく、一週間に1～2件程度のため1月に1回まとめて行っている。それに合わせてHPの更新も同様の頻度で行っている。
■作業実態について
内容：特定自家用工作物に関する届出は少ないため、今回対象になっていない、他の届出業務がメインの作業となっている。

2-2. 事前審査（事前相談など含む）業務

問2. 事前審査業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	内容
1	申請者から提出要否の確認	事業者側が届出を出すべきか、判断に迷ったとき相談をうける。 法律の条文について確認される。（法律に該当して届出を提出するべきか）
2	記載内容の確認	記載要領を確認しても、直接、相談してくる人がいる。
3		

問3. 申請者の事前相談の内容は、どのような内容が多いのか教えてください。

問4. 問3のご回答の事前相談を減らす方法がありますか。もし、あれば記入ください。

問5. 事前相談の内容で対応に時間を要する質問内容はどのような内容が教えてください。

問6. 問5のご回答の事前相談を減らす、または時間を短くする方法はありますか。もし、あれば記入ください。

問7. 申請者への修正指示が多く発生する申請書・添付書類は何でしょうか。また、その修正指示内容を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	内容
1		
2		
3		

問8. 上記以外で事前審査業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

2-3. 受理業務

問9. 受理業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	共有フォルダの台帳（Excel登録簿）整備作業	XXをまとめて処理する分、作業量が多くなっている。また、変更届の内容と、受理済みの台帳内容に齟齬が生じる場合に確認を要する。 例）自家用発電機を設置しており撤去した場合、そもそも登録されていない。
2	紙書類の受理作業	PDF化することはなく、冊子にまとめている。申請自体件数が少ないので、そこまで負荷ではない。
3		

2-4. 審査業務（補正指示含む）

問10. 申請書類の確認作業で時間を要する申請書・添付書類は何でしょうか。また、確認に時間が掛かる理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問11. 問10の書類確認作業の負担軽減策はありますか。もし、あれば記入ください。

--

問12. 上記以外で審査業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

問13. 審査業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問14. 申請者への補正指示で多く発生する内容は何でしょうか。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	補正指示内容
1	
2	
3	

問15. 審査業務の作業負担を軽減する方法はありますか。

--

問16. 上記以外で審査業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

2-5. 登録業務（登録時の起案作業～HP更新）

問17. 登録業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問18. 登録業務の負担を軽減する方法はありますか。

問19. 登録業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

2-6. 届出漏れ対応業務

問20. 届出漏れが多く発生する届出は何でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	届出	左記を選んだ理由
1	代表者名等の変更 (頻度：高、重要度：低)	代表者の変更を行ったが変更されていない。
2	業務上の過失 (頻度：低、重要度：高)	新たに設置したにも関わらず、届出をしていない。
3		

問21. 届出漏れを減らすために効果的な方法と考えはありますか。

新規系（最初の届出すら提出していない。）・・・検知するのは困難。
変更系（最初の届出は提出しているが、変更の届出を提出していない。）・・・定期的な周知、啓発を行い、防止することはできる。

問22. 上記以外で届出漏れ対応業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

3. オンライン化に伴う要求・懸念事項について**3-1. オンライン化に伴う要求事項**

問23. オンライン化に伴う機能として以下を検討しています。作業負荷軽減の観点で有効と考える機能はありますか。
また、以下のほかに求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに✓）

選択肢	回答欄
申請者情報によって担当課室及び担当の地方経済産業局を自動で振分ける機能	☒
申請者からの申請と同時に関連部署の担当者に申請書類を共有する機能	☐
顧客管理システム（CRM）を用意し、メールや電話の問い合わせ履歴を一元管理する機能	☐
紙申請された書類をシステムに取り込むための光学文字認識（OCR）機能	☐
審査のステータスが確認できる機能	☐
一定期間審査が滞留している審査に対しアラートを発砲する機能	☐
それ以外：	☐
・事業者の基本情報を確認できる機能 ・事業者に対して一括でメールが送付できる機能	

3-2. オンライン化の懸念事項

問24. オンライン化に伴う懸念点はありますか。

・電子システムの登場により、システムに関する問い合わせが想定される。

4. その他ご意見、ご要望について

問25. 申請してから許認可されるまでで、困ったこと、迷ったこと、改善してほしいと思った点等があれば教えてください。

以上、ご協力ありがとうございました。

「電力・ガス事業者に係る申請業務等のデジタル化に向けた業務実態調査」
ヒアリングシート

＜記入説明＞

・回答いただきたい欄は、 淡黄色の箇所です。なお、回答が難しい項目については、無理に記入いただく必要はございません。

1. ご回答者様について

2. 申請手続きに係る現状について

2-1. 全般業務

問1. 平均して、1日の業務のうち申請に係る業務にあてる時間（又は割合）を教えてください。
なお、時期によって変動がある場合は、その旨も併せて記入ください。

1週間のうち、3～4時間。変更届が随時提出され、時期による返送は少なめです。

2-2. 事前審査（事前相談など含む）業務

問2. 申請準備業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	問合せへの対応	電話やメールでの問い合わせに時間を要する。
2		
3		

問3. 申請者の事前相談の内容は、どのような内容が多いのか教えてください。

設置する場合に、いつ届出が必要なのか。
そもそも届出が必要か。
といった内容が多いです。

問4. 問3のご回答の事前相談を減らす方法がありますか。もし、あれば記入ください。

記載要領やFAQを案内して、一件当たりの負担を減らしています。

(例：記載要領に記載する。FAQに記載する。など)

問5. 事前相談の内容で対応に時間を要する質問内容はどのような内容が教えてください。

他のエリアにも自家発電の設置があり、本省への届出が必要な場合に、相手方の担当部署が分かれていたりして、確認に時間を要する。
また、本省との連携を要する。

問6. 問5のご回答の事前相談を減らす、または時間を短くする方法がありますか。もし、あれば記入ください。

問4で回答したような、記載要領等の案内で対応しています。

- 問7. 申請者への修正指示が多く発生する申請書・添付書類は何でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

- 問8. 上記以外で申請準備業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

2-3. 受理業務

- 問9. 受理業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	申請者への修正指示	いきなり書面で提出されて、修正が必要な場合に時間を要する。
2		
3		

2-4. 審査業務（補正指示含む）

- 問10. 申請書類の確認作業で時間を要する申請書・添付書類は何でしょうか。また、確認に時間が掛かる理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		届出のため、審査業務はありません。
2		
3		

- 問11. 問10の書類確認作業の負担軽減策はありますか。もし、あれば記入ください。

--

- 問12. 上記以外で受理業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

- 問13. 審査業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

- 問14. 申請者への補正指示で多く発生する内容は何でしょうか。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	補正指示内容
1	
2	
3	

- 問15. 申請者への補正指示が多く発生する申請書・添付書類は何でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

- 問16. 審査業務の作業負担を軽減する方法はありますか。

--

- 問17. 上記以外で審査業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

2-5. 登録業務（登録時の起案作業～HP更新）

- 問18. 登録業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1		届出のため、登録業務はありません。 HP更新は本省が行っています。
2		
3		

問19. 登録業務の負担を軽減する方法はありますか。

問20. 登録業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

2-6. 届出漏れ対応業務

問21. 届出漏れが多く発生する申請は何でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請	左記を選んだ理由
1	特定自家用電気工作物接続届	担当者がそもそも届出が必要なことを認識しておらず、遅れて問合せが来ることが多い。
2		
3		

問22. 届出漏れを減らすために効果的な方法と考えはありますか。

問23. 上記以外で届出漏れ対応業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

3. オンライン化に伴う要求・懸念事項について**3-1. オンライン化に伴う要求事項**

問24. オンライン化に伴う機能として以下を検討しています。作業負荷軽減の観点で有効と考える機能はありますか。
また、以下のほかに求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに✓）

選択肢	回答欄
申請者情報によって担当課室及び担当の地方経済産業局を自動で振分ける機能	☒
申請者からの申請と同時に関連部署の担当者に通知をする機能	☒
顧客管理システム（CRM）を用意し、メールや電話の問い合わせ履歴を一元管理	☐
紙申請の場合、提出された書類は光学文字認識（OCR）により電子化	☐
審査のステータスが確認できる機能	☒
システムにワークフロー機能を実装し、審査担当者に通知する機能	☐
それ以外：	☐

3-2. オンライン化の懸念事項

問25. オンライン化に伴う懸念点はありますか。

4. その他ご意見、ご要望について

問26. 申請してから許認可されるまでで、困ったこと、迷ったこと、改善してほしいと思った点等があれば教えてください。

問27. 本ヒアリング回答内容以外に、電力・ガス事業法に係る行政サービスについて、ご意見・ご要望等があれば教えてください。

以上、ご協力ありがとうございました。

「電力・ガス事業者に係る申請業務等のデジタル化に向けた業務実態調査」
ヒアリングシート

<記入説明>

・回答いただきたい欄は、 淡黄色の箇所です。なお、回答が難しい項目については、無理に記入いただく必要はございません。

1. ご回答者様について

2. 申請手続きに係る現状について

2-1. 全般業務

問1. 平均して、1日の業務のうち申請に係る業務にあてる時間（又は割合）を教えてください。
なお、時期によって変動がある場合は、その旨も併せて記入ください。

1ヶ月に2～3件提出されてきます
他の業務に割く時間の方が多く、業務量は5%に満たない程度だと思います

2-2. 事前審査（事前相談など含む）業務

問2. 申請準備業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	事前審査を行うことはほとんどないです	
2		
3		

問3. 申請者の事前相談の内容は、どのような内容が多いのか教えてください。

問4. 問3のご回答の事前相談を減らす方法がありますか。もし、あれば記入ください。

問5. 事前相談の内容で対応に時間を要する質問内容はどのような内容が教えてください。

問6. 問5のご回答の事前相談を減らす、または時間を短くする方法がありますか。もし、あれば記入ください。

- 問7. 申請者への修正指示が多く発生する申請書・添付書類は何でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

- 問8. 上記以外で申請準備業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

2-3. 受理業務

- 問9. 受理業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	修正依頼	大きな修正が必要な場合は、再提出をお願いするため、負担が大きくなっています
2	excelへの届出内容の入力	届出の内容を入力するのですが、他の届出でも同様の作業があり、やや負担となっています
3		

2-4. 審査業務（補正指示含む）

- 問10. 申請書類の確認作業で時間を要する申請書・添付書類は何でしょうか。また、確認に時間が掛かる理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1	届出のため、審査業務はないです	
2		
3		

- 問11. 問10の書類確認作業の負担軽減策はありますか。もし、あれば記入ください。

--

- 問12. 上記以外で受理業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

- 問13. 審査業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

- 問14. 申請者への補正指示で多く発生する内容は何でしょうか。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	補正指示内容
1	
2	
3	

- 問15. 申請者への補正指示が多く発生する申請書・添付書類は何でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

- 問16. 審査業務の作業負担を軽減する方法はありますか。

--

- 問17. 上記以外で審査業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

2-5. 登録業務（登録時の起案作業～HP更新）

- 問18. 登録業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	届出のため、登録業務はありません	
2		
3		

問19. 登録業務の負担を軽減する方法はありますか。

問20. 登録業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

2-6. 届出漏れ対応業務

問21. 届出漏れが多く発生する申請は何でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請	左記を選んだ理由
1	特定自家用電気工作物接続設置者変更届	変更届の提出を忘れていて、数年分の変更をまとめて提出されてくる場合もあります。
2	特定自家用電気工作物接続届	先方の担当が交代して、届出の問合せを受けて初めて未提出が判明することがあります。
3		

問22. 届出漏れを減らすために効果的な方法と考えはありますか。

問23. 上記以外で届出漏れ対応業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

3. オンライン化に伴う要求・懸念事項について**3-1. オンライン化に伴う要求事項**

問24. オンライン化に伴う機能として以下を検討しています。作業負荷軽減の観点で有効と考える機能はありますか。
また、以下のほかに求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに✓）

選択肢	回答欄
申請者情報によって担当課室及び担当の地方経済産業局を自動で振分ける機能	☒
申請者からの申請と同時に関連部署の担当者に通知をする機能	☒
顧客管理システム（CRM）を用意し、メールや電話の問い合わせ履歴を一元管理	☐
紙申請の場合、提出された書類は光学文字認識（OCR）により電子化	☒
審査のステータスが確認できる機能	☒
システムにワークフロー機能を実装し、審査担当者に通知する機能	☐
それ以外：	☐

3-2. オンライン化の懸念事項

問25. オンライン化に伴う懸念点はありますか。

4. その他ご意見、ご要望について

問26. 申請してから許認可されるまでで、困ったこと、迷ったこと、改善してほしいと思った点等があれば教えてください。

問27. 本ヒアリング回答内容以外に、電力・ガス事業法に係る行政サービスについて、ご意見・ご要望等があれば教えてください。

以上、ご協力ありがとうございました。

「電力・ガス事業者に係る申請業務等のデジタル化に向けた業務実態調査」
ヒアリングシート

＜記入説明＞

・回答いただきたい欄は、 淡黄色の箇所です。なお、回答が難しい項目については、無理に記入いただく必要はございません。

1. ご回答者様について

2. 申請手続きに係る現状について

2-1. 全般業務

問1. 平均して、1日の業務のうち申請に係る業務にあてる時間（又は割合）を教えてください。
なお、時期によって変動がある場合は、その旨も併せて記入ください。

届出全体で、1日のうち1時間程度。
そのうち、特定自家用電気工作物の届出は10～20%くらい。

2-2. 事前審査（事前相談など含む）業務

問2. 申請準備業務で作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。
※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	書類提出の時期についての相談	今後の予定から、いつ提出する必要があるかを判断するために、詳細を聞き取る必要があること。また、先方に制度を理解していただくための説明に時間を要すること。
2	記載方法についての相談	逆潮防止装置の有無についての項目など、事業者の場合はどちらで書けばいいか、ということの判断をこちらに全て聞いてくることがある。
3	申請者への修正指示	事前相談で提出された様式の記載欄がずれていたりして、大幅な修正が必要なことがある。

問3. 申請者の事前相談の内容は、どのような内容が多いのか教えてください。

上記の他、ビルに設置した非常用電源で、所有者と管理会社のどちらから届出を提出すべきかの確認、
会社の組織改編や子会社化等で、届出者が変わる場合に、どの届出を提出したらよいかの確認、
変更時の届出はどの種類を出すべきかの確認、等が多い。

問4. 問3のご回答の事前相談を減らす方法がありますか。もし、あれば記入ください。

問5. 事前相談の内容で対応に時間を要する質問内容はどのような内容が教えてください。

法律の解釈に関わる内容であれば、本省に確認を仰ぐ場合があるので、時間を要する。

問6. 問5のご回答の事前相談を減らす、または時間を短くする方法がありますか。もし、あれば記入ください。

問7. 申請者への修正指示が多く発生する申請書・添付書類は何でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問8. 上記以外で申請準備業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

2-3. 受理業務

問9. 受理業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1	共有フォルダのexcelへの入力	入力が必要な項目が多く、届出ごとに入力するので、手間と時間がかかっています。
2	控えの返送	事業者あてに控えを返送する必要があるため、書類の不備がないかのチェックも速やかに行う必要がある。
3		

2-4. 審査業務（補正指示含む）

問10. 申請書類の確認作業で時間を要する申請書・添付書類は何でしょうか。また、確認に時間が掛かる理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問11. 問10の書類確認作業の負担軽減策はありますか。もし、あれば記入ください。

--

問12. 上記以外で受理業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

問13. 審査業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問14. 申請者への補正指示で多く発生する内容は何でしょうか。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	補正指示内容
1	
2	
3	

問15. 申請者への補正指示が多く発生する申請書・添付書類は何でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請書・添付書類	左記を選んだ理由
1		
2		
3		

問16. 審査業務の作業負担を軽減する方法はありますか。

--

問17. 上記以外で審査業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

--

2-5. 登録業務（登録時の起案作業～HP更新）

問18. 登録業務で最も作業負荷が高い作業はどのような作業でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	業務内容	左記を選んだ理由
1		届出のため、登録業務はありません。 HP更新は本省が行っています。
2		
3		

問19. 登録業務の負担を軽減する方法はありますか。

問20. 登録業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

2-6. 届出漏れ対応業務

問21. 届出漏れが多く発生する申請は何でしょうか。また、その理由を教えてください。

※複数ある場合は、上位3つを記載ください。なお、無い場合は、未記入でも構いません。

上位	申請	左記を選んだ理由
1	特定自家用電気工作物接続届	提出時に、新たに設置されたもの以外に、昔から設置されている届出漏れの自家発が合わせて提出される例がある。
2	特定自家用電気工作物接続設置者変更届	上と同じく、数か月前や1年以上前の変更とまとめて提出されることがある。
3		

問22. 届出漏れを減らすために効果的な方法と考えはありますか。

電気事業者ではないため、事前のアナウンスは難しい部分がありますが、次回以降届出漏れがないように、再発防止に努めるように伝えています。

問23. 上記以外で届出漏れ対応業務において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。

届出漏れの自家発が新たに判明したことで、所管が本省に変わるようになることがあったので、こうした対応時に連携が必要になる届出漏れが電子化で防ぎやすくなると助かります。

3. オンライン化に伴う要求・懸念事項について**3-1. オンライン化に伴う要求事項**

問24. オンライン化に伴う機能として以下を検討しています。作業負荷軽減の観点で有効と考える機能はありますか。
また、以下のほかに求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに✓）

選択肢	回答欄
申請者情報によって担当課室及び担当の地方経済産業局を自動で振分ける機能	☒
申請者からの申請と同時に関連部署の担当者に通知をする機能	☒
顧客管理システム（CRM）を用意し、メールや電話の問い合わせ履歴を一元管理	☒
紙申請の場合、提出された書類は光学文字認識（OCR）により電子化	☒
審査のステータスが確認できる機能	☒
システムにワークフロー機能を実装し、審査担当者に通知する機能	☒
それ以外：	☐

3-2. オンライン化の懸念事項

問25. オンライン化に伴う懸念点はありますか。

押印省略が可能となっても、社内規定等の理由で押印書類での提出を引続き希望される事業者さんも多いので、電子化された場合も紙申請が必要という事業者さんがいるのではないかと懸念しています。

4. その他ご意見、ご要望について

問26. 申請してから許認可されるまで、困ったこと、迷ったこと、改善してほしいと思った点等があれば教えてください。

問27. 本ヒアリング回答内容以外に、電力・ガス事業法に係る行政サービスについて、ご意見・ご要望等があれば教えてください。

以上、ご協力ありがとうございました。

課題抽出

No.	分類	課題	備考
1	事前相談	■必要な手続等に関する問い合わせが多い 内容：需要や供給能力のほか、設備等の変更時など必要な手続（の種類）についての問い合わせも多い。 原因：法令の要求事項は最終的には六法等をたどっていただくしかないが、事業者（特に初心者）にとっては難解の様子。（必要な手続・添付書類の分かりやすい資料等はないかとの声も一部あるが、他方、供給事業者として六法等をあまり見ていないこともあるようにも思われ、少なからず経験等も要する）	
2	事前相談	■必要な添付書類等に関する問い合わせがある 内容：添付書類については（法律に記載の登録事項・許認可事項に係る審査のための提出であるが）、結局何を記載したらよいのかとの問合せは多い。その他、左記の登録事項等が施行規則様式の記述事項とどう関係しているかや、各添付資料とどう紐付けされているのかは時折だが問い合わせがある。 原因：定型的な記載方法が無い（定めが無く、他事業者の事例等を参考にさせてくれないかとの声もあり）。	
3	事前審査	■書類内容の事前確認依頼がある 内容：事前の案では、ほとんどにおいて修正が必要。また、軽微なミスも散見され、事前確認に時間を要する（修正不要の事例はほとんど無い）。また、事前確認依頼として、電子メールによる提出案一式の送信事例は多い。手続に必要な書類、記載方法の単純な問い合わせも多数。	
4	事前審査	■供給区域変更に係る許可申請に関し、来局での相談が多い。 内容：添付書類を含む提出資料が多く、図面を含む供給区域の範囲の特定、書類同士の内容の整合性等の確認のほか、他手続との関係もあり（託送約款の変更、事業開始届出、供給計画等）、結局、直接対面での相談が効率的なことも多い。 原因：図面を含む資料の電子的な送受が多量であり、電子的に、特に図面は広範囲を一度に閲覧不可であり、添付資料間の整合等を確認するのが困難。メールや電話だけでは確認等が進まない。	
5	事前審査	■託送約款変更に関し、内容精査・審査等に時間を要する 内容：託送約款の変更対象事項を踏まえ、設定料金など根拠等を把握するため、添付書類以外に説明をいただく等、事前の精査・審査に時間を要する。	
6	審査	■小売供給計画届出に関し、小売事業登録値（最大ガス需要・供給力値）との整合性確認に時間を要する 内容：小売供給計画届出が提出された際、小売事業登録値（特に時あたり量）と整合していない事業者が散見されることから、聴取確認し、必要な場合の変更届出を確認する作業に時間を要する。	
7	その他	■届出を怠っている事業者がいる 内容：小売事業登録値（最大ガス需要見込み）について、実態（生動値の増減傾向等）と大きく乖離していることの把握が無く、届出を出していない事業者がいる。また、自治体の区画整理等により、町名等が変更になっているにもかかわらず、供給エリア範囲の変更手続がなされないままとなっている事業者がいる（図面等との突合確認等に時間を要する）。	

課題抽出

No.	分類	課題	備考
1	事前相談	■法解釈に関する問合せが多い 内容：特に日簡易ガス事業者において、行いたい手続きが法令上のどこに該当するのか、そもそも理解できていないケースが散見される。（例：地点数が増えるのですがどうすれば・・・）	
2	事前相談	■必要書類に関する問合せが多い 内容：No.1と関連して、そもそも何の書類が必要なのか質問を受けるほか、「必要と認める書類」のように国の裁量が認められる部分に関しては、事業者との間で事前の擦り合わせを要する。	
3	事前相談	■書類提出のタイミングに関する問合せが多い 内容：No.1と関連して、「事後」に提出するものか、「事前」に提出するものか、「事前」であれば、どれくらい前に申請をしなければならないのか、問合せを受けることが多い。	
4	事前審査	■基本的な間違い（様式の誤り、計算ミス等）が多い 内容：最新の様式を使用していないケースが散見される。また、年度誤りや計算ミス、記載要領を確認すれば即座に分かるようなことなど、軽微な誤りも多い。	
5	事前審査	■供給区域の変更時、増区箇所の確認を対面で行うことが多い 内容：増区を行うとする区域がどこなのか特定し、正確に表記するためには、図面を用いて対面で説明を受けることが多く、メールや電話では細かく確認しづらい部分である。	
6	事前審査	■各種約款料金改定の内容精査に時間を要する 内容：法定様式だけでは料金算定の根拠を正確に把握できないため、各様式に記載された数値のさらに根拠となる資料を提示してもらうよう求めている。	
7	審査	■データの照合に時間を要する 対象：ガス小売事業者の供給計画届出書（法第19条第1項） 内容：届出書の内容について、ガス小売登録者登録簿の登録内容や、ガス事業生産動態統計調査の報告内容と照らし合わせて齟齬がないかどうか確認する作業に時間を要する。	
8	審査	■データの照合に時間を要する 対象：指定旧供給地点に関する定期報告（ガス関係報告規則附則第4条各号） 内容：報告書の内容について、前回の報告内容や、ガス小売登録者登録簿の登録内容と照らし合わせて齟齬がないかどうか確認する作業に時間を要する。	
9	審査	■控えに受領印を押して返送することを求められる 内容：事業者から「控えに局の受領印を押して返送してほしい」と要望されることがあり、都度対応しているところ。オンライン化された際、受付の履歴等をもって代えるのか、それとも受理証明の発行のような形で機能化するのか（事業者側のニーズ次第）。	
10	その他	■関連する申請・届出等を失念しないよう注意が必要 例①：法第7条第1項の変更登録申請－法第19条第2項の供給計画変更届出 例②：法第40条第1項の供給区域変更許可－法第48条第6項の託送供給約款変更届出等	

課題抽出

No.	分類	課題	備考
1	事前相談	■法の解釈に関する問い合わせが多く、特に来局（対面）での相談を求められることが多い。 内容：約款変更や一の団地の考え方等の相談が多く、資料が多数 図面が大きい等の理由から直接対面での相談を求められることが多い。 原因： ①ガス事業法（新法）の解説本がないため、「何ページに記載のとおり」と簡潔に回答できない。 ②図面等の資料の共有手段が乏しい。	
2	事前相談	■区域増加申請の事前整理に時間を要する。（対面で詳細事項を確認しないと齟齬が発生する可能性がある。） 一導事業者の区域増加申請相談において、他事業者が多数隣接していることが多く、増加を希望する区域と他者との重複確認は、対面でないと情報確認がしづらい。また、自社既存区域との境界線についても、増加を希望する区域との明確化のための確認も同様。さらに、託送供給約款において、増加後の表記についても、正確な情報交換が必要であり、メール、電話だけでは中々進まないことがある。 また、周辺他社の供給地点群（旧簡易ガス）と被らないようにするため、当該地点群のメルクマールの確認を要する事業者が存在するが、過去の申請書類等を確認しないと判断できず、時間を要する作業が発生。	
3	事前相談	■書類の内容確認や必要な書類 記載方法の問い合わせが多い 内容：本提出前の事前確認のためメールで案を送付してくる事業者が存在。手続に必要な書類、記載方法の単純な問い合わせも多数。	
4	事前審査 審査	■必要な添付書類が不足している事業者が多い 内容：申請 届出書以外に必要な添付書類が不足しており、追加で提出いただくことが多い。	
5	事前審査 審査	■定められた様式を使用しない事業者が存在 内容：法定様式ではなく、任意様式にて提出されることがある。	
6	事前審査 審査	■申請書、添付資料の間違いが散見する。 事前の案をメールで数度修正依頼を行っている場合に、誤って修正前の書類を添付して提出することがあり、事前確認したものの全ての書類について、修正点の詳細な確認が必要なが散見する。 原因：事前審査に重きを置きすぎている（現状で事前審査において形式、申請書の内容チェックのみでなく、てにをはやその他の文言誤記まで確認をしているため。）	
7	事前審査 審査	■定期的に申請のある供給区域変更申請、（料金に関する）約款変更届出について 内容：必要な添付書類、内容の記載方法の確認が多く、事前の相談が多く負担となっている。 原因（対策）：様式化されていない法定書類についても記載例等があると便利。 料金改訂に際しては担当者が不慣れな場合、条項の要求事項の判断が難しいことがあり、具体的な解説がほしい。	
8	審査	■申請が遅い事業者が多い 内容：標準処理期間より申請日から変更年月日までが短く、タイトなスケジュールでの事務手続が必要になることがある。 原因：標準処理期間について事業者の認知度が低い。	
9	審査	■事業者からの供給開始希望日までの余裕がない申請相談がある。 区域増加の担当課と営業担当課の情報共有がうまくいかず、本格的な開栓希望日と事前のテスト供給日を正確に把握せずに、標準処理期間ぎりぎりでの申請相談をされることがある。	
10	その他	■届出を怠っている事業者が存在 内容：変更申請または届出されていないにも関わらず、地点数等の数値が変更されていることがあり、そこで初めて事業者が届出を怠っていたことが判明する。 原因：過去の届出時の数値等を失念している。 （引継ぎミスやファイルのバージョン管理ができていない等の理由がある。）	
11	その他	■託送供給約款の表記整理を怠っている事業者が散見 一導事業者において、区画整理等により、大字名、小字名、町名等が変更になっているにもかかわらず、放置したままにしており、区域増加の事前相談時点で、現行町名等との不整合が判明して、申請前の整理に時間を要することが散見。 原因：約款表記を常に正しくしておく必要性の認識が低い。	

課題抽出

No.	分類	課題	備考
1	事前相談	■記載に関する問い合わせが多い 内容：手続の記載について確認事項があった場合、問合せをする。	
2	事前相談	■手続に関する問い合わせが多い 内容：事業者側は申請が届出で行うか迷う場合がある。	
3	事前相談	■許認可のタイミングに関する問い合わせが多い 内容：他法令との関係から許認可がおりる時期について確認する事業者がいる。	
4	事前審査	■記載内容の間違い（過去の届出内容確認等）が多い 原因：過去の届出内容、記載要領を確認していない事業者が多い。	
5	審査	■データ数が膨大である 対象：供給計画届出書 内容：調定件数、生産量、需給量等、確認事項が膨大であり、作業に時間がかかる。（約 1 か月） 原因：①メールでの事前確認も行っているが、記載ミス等が多い。 ②生産量、消費量の確認が十分行われていない。	
6	その他	■届出を怠っている事業者がいる 内容：変更申請または届出されていないにも関わらず、数字が変更されていることがある。そこで初めて、事業者が届出を怠っていたことが判明する。 原因：①届出を提出していない。 ②過去に届出をしたが、現状を把握していないため、以前提出した数字を忘れている。（引継ぎミスやファイルのバージョン管理ができていない等の理由がある。） ③事業者の管理が不十分のため、現場の内容変更を確認していない。	

課題抽出

No.	分類	課題	備考
1	審査	■RPAとの連携 内容：現状の処理システムでは、メールでの報告を対象としているので、DXで報告があった際に対応が可能かどうかの検討が必要。	
2	事前相談	■どの申請や届出が必要かの問い合わせがある 内容：調整器や地点を変更したが、何か提出しなければならないのか等のご質問が多々ある。	
3	事前審査	■記載内容の確認が必要 内容：訂正が不要な状態でご提出される事業者はいないというのが現状となっており、必ず修正が必要。 原因：①保安関係以外のガス事業法の申請や届出に関する知識が低いため、講習会等で周知しても理解いただけない。 ②様式への記載も、どの項目に記載が必要すら理解できていない。	
4	その他	■申請や届出を怠っている事業者がいる。 内容：数値や地点が勝手に変更されていることがある。 原因：①地点の変更は、登録した地点数内であれば増減は勝手にしても良いと勘違いしている。 ②事業者内で、前任が申請や届出を忘れており、後任の方は申請や届出されているものだとして認識している。	
5	その他	■メールやPCを使ひこなせない事業者が多いので、操作をより簡単にできないか。 内容：生産動態統計調査やその他の提出物について、郵送やFAXでのご提出が多い。	

課題抽出

No.	分類	課題	備考
1	事前相談	■届出書等の内容についての問い合わせが多い 内容：提出予定の届出書等について、電話で記載内容や添付資料について問い合わせが多い。	
2	事前審査	■届出等の内容確認の依頼がある 内容：提出予定の届出書等について、殆どの件でメールで案を送付され内容の確認を依頼される（その代わり提出後の修正は少ない）。	
3	その他	■届出を失念している事業者（旧簡易ガス事業者）がいる 内容：特に供給計画届出書や資産額 収支計算報告書（指定地点）など、毎年度提出するものについて、期限までに提出しない事業者がいる。督促を要する。	

課題抽出

No.	分類	課題	備考
1	事前相談	■ 何の手続を出したらいいかわからない事業者が多い 内容：設備の変更をしたいが、どのような申請をすればいいかわからないとの相談があり、内容を詳しく聞いて提出する書類を指導している。 原因：小規模事業者が多く、法の内容を理解していない場合が多々ある。	
2	事前相談	■ 提出先がわからない事業者が多い 内容：ガス事業法上の提出先が地方だけでも局、監視室、保安監督部とあり、何の手続をどこに提出するかわからない事業者が多い。 原因：小規模事業者が多く、法の内容を理解していない場合が多々ある。	
3	その他	■ 登録免許税納付書の取扱 内容：小売登録や供給区域の変更をした際に提出を求める登録免許税納付書について、ガス事業法の手続ではないが、上記の処理に必須のものであり、電子申請したときの取扱を明確にする必要がある。	
4	その他	■ 電子化についていけないと思われる事業者が多数存在 内容：D Xに伴い各種申請・届出がシステムを使った電子での対応になるが、特に旧簡ガス事業者は現在でもガス生産動態調査などにおいても電子申請に対応できていない事業者や、電子メールすら使えず F A Xや電話でのやり取りのみの事業者が存在する。	

課題抽出

No.	分類	課題	備考
1	事前相談	■どの様式でどのタイミング（事前か事後か）で申請するか相談が多い 内容：手続が頻繁にあるものではないため、法令を熟知している事業者が少なく、そもそもの様式で申請するのかも理解していない。	
2	その他	■供給区域の境界の確認に時間がかかる 内容：字や地番のほか、道路や河川を境界に設定しているため、新旧の境界確認のための書類が増えている。 原因：①施行規則で縮尺の決まった地図（５万分の１）の添付を求めている。 ②供給区域の地図情報が未整備。（基盤となる地図情報も含め）	
3	その他	■登録内容に関する統一データが未整備 内容：ガス工作物や供給能力、供給区域などの事業者の基本情報の電子情報が未整備。 原因：①必要となる基本登録情報の項目が未整備。 ②事業者からの届出漏れ等により、登録内容との齟齬が生じている可能性もある。	

ヒアリング結果まとめ（A）

ヒアリング実施日：2021年3月1日（月）

No.	分類	ヒアリング結果	備考
1	事前相談	■ 太陽光パネルに関する問い合わせが多い 内容：再生エネルギー関連で太陽光パネルに関する問い合わせを多く受ける。 小売電気事業のみで年間200件程度	
2	事前審査	■ 記載事項を確認していない事業者が多い 内容：記載事項を確認せず、提出するため、修正指示で時間を要する。	
3	事前審査	■ 修正が不十分な事業者が多い 内容：修正指示で指摘事項を記載しても、修正が不十分または未修正であることが多い。 原因：①指摘事項を確認していない。 ②指摘事項に対して回答が不十分	施策：形式チェック 内容：指摘事項に対して修正されていない場合、提出できないようにする。ただし、適切な回答であるかの判断をすることは難しい。
4	事前審査	■ 記入が不十分な事業者が多い 内容：住所変更に伴い、電話番号が変更されるはずだが、修正されず提出されることが多い。	施策：形式チェック 内容：住所変更された場合、電話番号等も変更がないか形式的なチェックまたはアラートをかける。
5	事前審査	■ 事業開始日等が不適切な事業者が多い 内容：申請があってから標準期間（約1か月）を設けているが、修正時間が多いため、当初の予定していた事業開始日等では審査が下りないことがある。	施策：形式チェック 内容：受理日または補正指示日より標準期間を計算する。事業開始日等が標準期間内の場合、形式チェックを出す。
6	受理	■ 手続ファイルを取り違える事業者がいる 内容：事前相談の段階で作成した最新版のファイルを本申請で提出するつもりが、旧ファイルを提出し、やり取りに時間がかかる。	
7	審査	■ 決裁に時間がかかる 内容：決裁者の人数が多く、多忙のため、時間を要している。 原因：①決裁者が多い。 ②決裁を行うこと自体は時間を要しないが、決裁者間での連携で時間を要している。	
8	登録	■ HTMLの修正の業務負荷が高い 内容：事業者一覧を修正する時、HTMLにて修正しなければならないため時間を要している。	施策：UIによる修正 内容：ソースコードを用いた修正ではなく、UI等で簡単に修正できる機能を実装する。
9	その他	■ 連絡が取れない事業者がいる 内容：審査途中で連絡が取れなくなる事業者が一定数いる。現状、職員側で却下することはできるとなっているが、実施に移していない。	施策：催促機能 内容：一定期間経った場合に催促を送る。ただし、紙申請とオンライン申請で方針を合わせた上で機能を設ける必要がある。 申し送り事項：一定期間連絡とれない事業者については、却下するのか貴庁にて検討する。

ヒアリング結果まとめ（A）

ヒアリング実施日：2021年3月1日（月）

No.	分類	ヒアリング結果	備考
10	その他 共通	■届出を怠っている事業者がいる 内容：本来提出すべき届出を行っていない事業者がいる。事業者からの大幅な変更申請があった際に、遡って気づくことが多い。	施策：処罰の強化 内容：電気事業法の法令に則り、届出を怠った事業者に対して処罰する。 申し送り事項：届出漏れを検知することがパターン化できるため、そのナレッジを貴庁にてまとめておく。
11	その他 共通	■連絡通知 内容：コロナに伴う通知事項等、通知事項があった際、一斉に事業者に通知を行いたい。	施策：メール一括送信 内容：事業者に対して一括でメールが送付し、定期的な周知等を行う機能を具備する。
12	その他 共通	■許認可のタイミングに関する問い合わせが多い 内容：許認可が降りる時期について確認する事業者がいる。	

ヒアリング結果まとめ（B）

ヒアリング実施日：2021年3月2日（火）

No.	分類	ヒアリング結果	備考
1	事前相談 共通	■ 記載に関する問い合わせが多い 内容：手続の記載について確認事項があった場合、問合せをする。	
2	事前相談 共通	■ 許認可のタイミングに関する問い合わせが多い 内容：許認可が降りる時期について確認する事業者がいる。	
3	事前相談 共通	■ 基本的な間違い（計算ミス等）が多い 原因：記載要領を確認していない人が多い。記載要領を確認していれば間違えることはない。	
4	事前相談 共通	■ 事業開始日等が不適切な事業者が多い 内容：申請があってから標準期間（約1か月）を設けているが、修正時間が多いため、当初の予定していた事業開始日等では審査が下りないことがある。	施策：形式チェック 内容：受理日または補正指示日より標準期間を計算する。事業開始日等が標準期間内の場合、形式チェックを出す。
5	審査	■ データ数が膨大である 対象：指定旧供給区域等の競争関係に係る報告 内容：過去3年分のデータが送られてくるため、データ数（約10万件）が膨大。作業に時間がかかる。（約2か月） 原因：①メールを分けて送付されるが、一部のファイルが抜け落ちていることがある。 ②前年度と比較して変化するはずがない年度で変更、削除されているところがある。	施策：当年度分のみ記入 内容：過去分についてはシステム側で保存し、当年度分のみ記入することで、過去3年分を提出することができるようにする。
6	審査 共通	■ 決裁に時間がかかる 内容：決裁者の人数が多いため、時間を要している。メール通知機能がないので、マニュアルでメールを送り、催促している。 原因：①決裁者が多い。 ②決裁を行うこと自体は時間を要しないが、決裁者間での連携で時間を要している。	施策：催促通知メール 内容：ある決裁者が決裁完了した時点で、次の決裁者へ自動でメール催促通知を送付する。ただし、手続によって決裁のリードタイムが異なるので優先度によってアラートの時間間隔を変える。
7	審査 共通	■ 届出を怠っている事業者がいる 内容：変更申請または届出されていないにも関わらず、数字が変更されていることがある。そこで初めて、事業者が届出を怠っていたことが判明する。 原因：①届出を提出していない。 ②過去に届出をしたが、現状を把握していないため、以前提出した数字を忘れている。（引継ぎミスやファイルのバージョン管理ができていない等の理由がある。）	施策①：形式チェック 内容：過去の届出で記入されていない数字が記入されていた場合、形式チェックをかける。 施策②：入力補助 内容：過去の届出で記入された数字を入力するようにする。 施策③：最新の提出状態の確認 内容：過去に提出した手続を確認できるようにし、簡単に事業者の現状を把握できるようにする。

ヒアリング結果まとめ (C)

ヒアリング実施日：2021年3月3日（水）

No.	分類	ヒアリング結果	備考
1	事前相談 共通	■ 提出要否に関する問い合わせが多い 内容：事業者側が届出を提出すべきか、判断に迷ったとき相談をうける。法律の条文について確認される。（法律に該当して届出を提出すべきか） 対応：HPの記載要領やQ&Aも用意しているため、そちらに案内をしている。	
2	事前相談 共通	■ 記載に関する問い合わせが多い 内容：記載要領を確認しても、不明な点がある場合、問い合わせを受ける。	
3	事前相談	■ システムに関する問い合わせが発生する（懸念事項） 内容：電子申請システムを運用することで、システムに関する問い合わせを受ける想定でいる。	施策：ヘルプデスクの設置 内容：ヘルプデスクが1次受けとして問合せを受け、システム系に関する問合せはヘルプデスクで対応し、業務に関する問い合わせは職員側に連携する想定でいる。
4	事前相談	■ 事業者の問い合わせ先の確認に時間がかかる 内容：事業者にお問い合わせを行いたい時、登録簿で事業者情報をへ探す手間がかかり、容易に問合せをすることができない。一括して抽出	施策：基本情報の確認 内容：事業者の基本情報（問い合わせ先等）を容易に確認できるようにする。
5	保管	■ 紙書類の保管作業がある 内容：PDF化することではなく、冊子にまとめている。ただし、申請自体件数が少ないので、そこまで負担ではない。	
6	登録	■ 台帳整備作業の業務負荷が高い 内容：XX分をまとめて処理するため、作業量が多い。また、変更届の内容と、受理済みの台帳内容に齟齬が生じる場合に確認を要する。（例：自家用発電機を設置しており撤去した場合、そもそも登録されていない。） 原因：①Excelの登録簿への記入漏れ（職員側起因） ②届出漏れ（事業者側起因）	
7	登録 共通	■ 紙申請のデータ入力で業務負荷になる（懸念事項） 内容：電子申請と紙の運用が並行して行われるため、紙情報をデータ化させる必要がある。紙申請のものを転記する際、業務負荷となる可能性がある。	申し送り事項：紙での申請を受け付けた場合、全量の情報を転記するのか、一部のみ転記するのか貴省にて検討する。
8	その他 共通	■ 届出を怠っている事業者がいる 届出漏れパターンは下記の2種類がある。 ①新規系（最初の届出すら提出していない。） …検知するのは困難。 ②変更系（最初の届出は提出しているが、変更の届出を提出していない。） …定期的な周知、啓発を行い、防止することはできる。	施策：メール一括送信 内容：事業者に対して一括でメールが送付し、定期的な周知等を行う機能を具備する。

ヒアリング結果まとめ（C）

ヒアリング実施日：2021年3月3日（水）

No.	分類	ヒアリング結果	備考
9	その他	■ 届出を怠っている事業者がいる 届出漏れの内容で特に多いのは下記の2種類である。 ① 代表者名等の変更（頻度：高、重要度：低） 内容：代表者の変更を行ったが変更されていない。 ② 業務上の過失（頻度：低、重要度：高） 内容：新たに設置したにも関わらず、届出をしていない。	申し送り事項：特定自家用電気工作物接続届出書の届出漏れを自家用発電所運転半期報の報告で検知できないか貴省にて調査する。

ヒアリング結果まとめ（D）

ヒアリング実施日：ヒアリングシートでの回答のみであるため、記載なし

No.	分類	課題重複	ヒアリング結果	備考
1	事前相談 共通	他課室	■必要な手続等に関する問い合わせが多い 内容：需要や供給能力のほか、設備等の変更時など必要な手続（の種類）についての問い合わせが多い。 原因：法令の要求事項は最終的には六法等をたどっていただくしかないが、事業者（特に初心者）にとっては難解の様子。（必要な手続・添付書類の分かりやすい資料等はないかとの声も一部あるが、他方、供給事業者として六法等をあまり見ていないこともあるようにも思われ、少なからず経験等も要する）	
2	事前相談 共通	他課室	■法解釈に関する問合せが多い 内容：特に旧簡易ガス事業者において、行いたい手続が法令上のどこに該当するのか、そもそも理解できていないケースが散見される。（例：地点数が増えるのですがどうすれば・・・）	
3	事前相談 共通	他課室	■書類の内容確認や必要な書類・記載方法の問い合わせが多い 内容：本提出前の事前確認のためメールで案を送付してくる事業者が存在。手続に必要な書類、記載方法の単純な問い合わせも多数。	
4	事前相談 共通	他課室	■書類提出のタイミングに関する問合せが多い 内容：「事後」に提出するものか、「事前」に提出するものか、「事前」であれば、どれくらい前に申請をしなければならないのか、問合せを受けることが多い。	
5	事前相談		■区域増加申請の事前整理に時間を要する。（対面で詳細事項を確認しないと齟齬が発生する可能性がある。）一導事業者の区域増加申請相談において、他事業者が多数隣接していることが多く、増加を希望する区域と他者との重複確認は、対面でないと情報確認がしづらい。また、自社既存区域との境界線についても、増加を希望する区域との明確化のための確認も同様。さらに、託送供給約款において、増加後の表記についても、正確な情報交換が必要であり、メール、電話だけでは中々進まないことがある。 また、周辺他社の供給地点群（旧簡易ガス）と被らないようにするため、当該地点群のメルクマールの確認を要する事業者が存在するが、過去の申請書類等を確認しないと判断できず、時間を要する作業が発生。	申し送り事項：問合せ方法にWeb会議の導入等を検討する。
6	事前相談 共通	他課室	■許認可のタイミングに関する問い合わせが多い 内容：他法令との関係から許認可がおりる時期について確認する事業者がいる。	
7	事前相談	事業者	■提出先がわからない事業者が多い 内容：ガス事業法上の提出先が地方だけでも局、監視室、保安監督部とあり、何の手続をどこに提出するかわからない事業者が多い。 原因：小規模事業者が多く、法の内容を理解していない場合が多々ある。	
8	事前審査 共通	他課室	■書類内容の事前確認依頼がある 内容：事前の案では、ほとんどにおいて修正が必要。また、軽微なミスも散見され、事前確認に時間を要する（修正不要の事例はほとんど無い）。また、事前確認依頼として、電子メールによる提出案一式の送信事例は多い。手続に必要な書類、記載方法の単純な問い合わせも多数。	

ヒアリング結果まとめ（D）

ヒアリング実施日：ヒアリングシートでの回答のみであるため、記載なし

No.	分類	課題重複	ヒアリング結果	備考
9	事前審査 共通	他課室	■ 必要な添付書類が不足している事業者が多い 内容：申請・届出書以外に必要な添付書類が不足しており、追加で提出いただくことが多い。	
10	事前審査		■ 定められた様式を使用しない事業者が存在 内容：法定様式ではなく、任意様式にて提出されることがある。	様式が定まっている書類は、システム化に伴いWeb上で記入していただくため、左記事象は減少想定。また、紙申請だとしても任意様式は申請を受けず、法定様式での申請を依頼するため、数としては少ないことを想定。
11	事前審査 共通	他課室	■ 供給区域変更に係る許可申請に関し、来局での相談が多い。 内容：添付書類を含む提出資料が多く、図面を含む供給区域の範囲の特定、書類同士の内容の整合性等の確認のほか、他手続との関係もあり（託送約款の変更、事業開始届出、供給計画等）、結局、直接対面での相談が効率的なことも多い。 原因：図面を含む資料の電子的な送受が多量であり、電子的に、特に図面は広範囲を一度に閲覧不可であり、添付資料間の整合等を確認するのが困難。メールや電話だけでは確認等が進まない。	
12	事前審査 共通	他課室	■ 託送約款変更に際し、内容精査・審査等に時間を要する 内容：託送約款の変更対象事項を踏まえ、設定料金など根拠等を把握するため、添付書類以外に説明をいただく等、事前の精査・審査に時間を要する。	
13	事前審査 共通	他課室	■ 基本的な間違い（様式の誤り、計算ミス等）が多い 内容：最新の様式を使用していないケースが散見される。また、年度誤りや計算ミス、記載要領を確認すれば即座に分かるようなことなど、軽微な誤りも多い。	
14	受理 共通	他課室	■ 申請書、添付資料の間違いが散見する。 事前の案をメールで数度修正依頼を行っている場合に、誤って修正前の書類を添付して提出することがあり、事前確認したもの全ての書類について、修正点の詳細な確認が必要なが散見する。 原因：事前審査に重きを置きすぎている（現状で事前審査において形式、申請書の内容チェックのみでなく、てにをはやその他の文言誤記まで確認をしているため。）	
15	審査 共通	他課室	■ 小売供給計画届出に関し、小売事業登録値（最大ガス需要・供給力値）との整合性確認に時間を要する 内容：小売供給計画届出が提出された際、小売事業登録値（特に時あたり量）と整合していない事業者が散見されることから、聴取確認し、必要な場合の変更届出を確認する作業に時間を要する。	
16	審査 共通	他課室	■ データの照合に時間を要する 対象：指定旧供給地点に関する定期報告（ガス関係報告規則附則第4条各号） 内容：報告書の内容について、前回の報告内容や、ガス小売登録者登録簿の登録内容と照らし合わせて齟齬がないかどうか確認する作業に時間を要する。	

ヒアリング結果まとめ（D）

ヒアリング実施日：ヒアリングシートでの回答のみであるため、記載なし

No.	分類	課題重複	ヒアリング結果	備考
17	審査	共通 他課室	■控えに受領印を押して返送することを求められる 内容：事業者から「控えに局の受領印を押して返送してほしい」と要望されることがあり、都度対応しているところ。オンライン化された際、受付の履歴等をもって代えるのか、それとも受理証明の発行のような形で機能化するのか（事業者側のニーズ次第）。	
18	審査	共通 他課室	■申請が遅い事業者が多い 内容：標準処理期間より申請日から変更年月日までが短く、タイトなスケジュールでの事務手続が必要になることがある。 原因：標準処理期間について事業者の認知度が低い。	
19	審査	共通 他課室	■データ数が膨大である 対象：供給計画届出書 内容：調定件数、生産量、需給量等、確認事項が膨大であり、作業に時間がかかる。（約1か月） 原因：①メールでの事前確認も行っているが、記載ミスが多い。 ②生産量、消費量の確認が十分行われていない。	
20	その他	共通 他課室	■届出を怠っている事業者がいる 内容：小売事業登録値（最大ガス需要見込み）について、実態（生動値の増減傾向等）と大きく乖離していることの把握が無く、届出を出していない事業者がいる。また、自治体の区画整理等により、町名等が変更になっているにもかかわらず、供給エリア範囲の変更手続がなされないままとなっている事業者がいる（図面等との突合確認等に時間を要する）。	
21	その他	共通 他課室	■届出を怠っている事業者がいる 内容：変更申請または届出されていないにもかかわらず、数字が変更されていることがある。そこで初めて、事業者が届出を怠っていたことが判明する。 原因：①届出を提出していない。 ②過去に届出をしたが、現状を把握していないため、以前提出した数字を忘れている。（引継ぎミスやファイルのバージョン管理ができていない等の理由がある。） ③事業者の管理が不十分のため、現場の内容変更を確認していない。	
22	その他	共通 他課室	■託送供給約款の表記整理を怠っている事業者が散見 一導事業者において、区画整理等により、大字名、小字名、町名等が変更になっているにもかかわらず、放置したままにしており、区域増加の事前相談時点で、現行町名等との不整合が判明して、申請前の整理に時間を要することが散見。 原因：約款表記を常に正しくしておく必要性の認識が低い。	
23	その他	共通 他課室	■メールやPCを使いこなせない事業者が多いので、操作をより簡単にできないか。（懸念事項） 内容：生産動態統計調査やその他の提出物について、郵送やFAXでのご提出が多い。	

ヒアリング結果まとめ（E）

ヒアリング実施日：ヒアリングシートでの回答のみであるため、記載なし

No.	分類	課題重複	ヒアリング結果	備考
1	事前審査 共通	他課室	■ 記載に関する問い合わせが多い 内容：手続の記載について確認事項があった場合、問合せをする。 逆潮防止装置の有無についての項目など、事業者の場合はどちらで書けばいいか、ということの判断をこちらに全て聞いてくることもある。	
2	事前審査 共通	他課室	■ 提出要否に関する問い合わせが多い 内容：事業者側が届出を提出すべきか、判断に迷ったとき相談をうける。法律の条文について確認される。（法律に該当して届出を提出すべきか） 対応：HPの記載要領やQ & Aも用意しているため、そちらに案内をしている。	
3	事前審査 共通	他課室	■ 書類提出のタイミングに関する問合せが多い 内容：今後の予定から、いつ提出する必要があるかを判断するために、詳細を聞き取る必要があること。また、先方に制度を理解していただくための説明に時間を要すること。	
4	事前審査 共通	他課室	■ 基本的な間違い（記載箇所の誤り、計算ミス等）が多い 内容：事前相談で提出された様式の記載欄がずれていたりして、大幅な修正が必要なおことがある。	
5	受理 共通	他課室	■ 共有フォルダのexcelへの入力 内容：入力が必要な項目が多く、届出ごとに入力するので、手間と時間がかかっている。	申し送り事項：紙での申請を受け付けた場合、全量の情報を転記するのか、一部のみ転記するのか貴省にて検討する。
6	受理	事業者	■ 控えの返送 内容：事業者あてに控えを返送する必要があるため、書類の不備がないかのチェックも速やかに行う必要がある。	
7	その他 共通	他課室	■ 届出を怠っている事業者がいる 内容：変更届の提出を忘れていて、数年分の変更をまとめて提出されてくる場合もある。先方の担当が交代して、届出の問合せを受けて初めて未提出が判明することがある。	
8	その他		■ 従前どりの紙申請が多くなることの懸念（懸念事項） 内容：押印省略が可能となっても、社内規定等の理由で押印書類での提出を引き続き希望される事業者さんも多いので、電子化された場合も紙申請が必要という事業者さんがいるのではないかと懸念してる。	

アンケート結果一覧（電力事業者） 1/3

1. ご回答者様について						2. 申請手続きに係る現状について																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
貴社は 公益/営 利か：	申請・届出業務の形態：	ご回答者様の担当業務：			2-1. 全般業務		2-2. 届出														2-2-3. 届出後																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
					間1. 定期報告を除き、貴社が申請手続きを実施している頻度や携わる人数についてご回答ください。	・貴社が申請手続きを実施する際に業務に携わる人数について教えてください。	2-2-1. 届出全般		2-2-2. 届出前（届出書作成等）												間5. 修正指示が多く発生した届出書・添付書類は何でしょうか。また、その理由を教えてください。	間6. 上記以外で届出前業務（届出書作成等）において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。	間7. 届出後業務（通知等）において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
							事前調査（書類作成前）から届出受理までの現状と希望の期間についてご回答ください。	事前相談は実施しなかった	届出時に必要な書類が何か確認した	届出書の書き方が不明で確認した	記載要領等の資料のありかを確認した	作業手順について確認した	届出書を記載するために事前に取り決らないといけないことを確認した	それ以外： それ以外内容：	第1位			第2位						第3位																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
															現状期間：	希望期間：	添付書類 理由	左記を選んだ理由	添付書類 理由	左記を選んだ理由	添付書類 理由	左記を選んだ理由	添付書類 理由	左記を選んだ理由	添付書類 理由	左記を選んだ理由																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
																											添付書類 理由	左記を選んだ理由	添付書類 理由	左記を選んだ理由	添付書類 理由	左記を選んだ理由	添付書類 理由	左記を選んだ理由																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
1 営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	年に1度程度	1			0	1	0	0	1	0	0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																

2/6 ページ

アンケート結果一覧（電力事業者） 2/3

[illegible]

/6 ページ

アンケート結果一覧（電力事業者） 3/3

[illegible]

No.	1. ご回答者様について				2. 申請手続きに係る状況について														3. オンライン化に伴う要求・懸念事項について										その他ご意見・ご要望について															
	貴社は 公給/需 料か：	申請・届出業務の形態：	ご回答者様の担当業務：		2-1. 変更申請全般														2-2. 申請前（申請書作成等）					2-3. 申請後（登録通知等）					3-1. オンライン化で求める機能を確認					3-2. オンライン化の懸念事項										
					2-1-1. 変更申請全般														2-2-1. 申請前（申請書作成等）					2-3-1. 申請後（登録通知等）					3-1-1. オンライン化で求める機能を確認					3-2-1. オンライン化に伴う懸念点がありますか。										
					前17. 事前調査（書類作成前） から登録完了までの現状と希望の期間についてご回答ください。														前18. 申請全般や申請書作成時の確認内容をお答えください。（あてはまるものすべてに×）					前20. 申請後業務（通知等）において、現状と改定しほしいとご要望があれば記入ください。					前21. オンライン化に伴う懸念点として以下を挙げられています。あると良い機能はありますか。また、以下以外に求める機能がなければ記入ください。（あてはまるものすべてに×）					前22. オンライン化に伴う懸念点はありませんか。					前23. オンライン化に伴う懸念点はありませんか。		前24. 申請してから許可認可されるまで、現状と改定しほしいとご要望があればお答えください。		前25. 申請・届出業務の形態、申請書作成時の確認内容、申請書	

アンケート結果一覧（ガス事業者） 1/3

No.	1. ご回答者様について			2. 申請手続きに係る現状について										2-2. 届出後																
	貴社は 公益/営利か：	申請・届出業務の形態：	ご回答者様の担当業務：	2-1. 全般業務		2-2-1. 届出全般								2-2-2. 届出前（届出書作成等）								2-2-3. 届出後								
				間1. 定期報告を除き 貴社が申請手続きを実施している頻度や携わる人数についてご回答ください。		間2. 事前調査（書類作成前）から届出受理までの現状と希望の期間についてご回答ください。		間3. 届出全般や届出書作成時の相談内容を教えてください。（あてはまるものすべてに）		間4. 届出前（届出書作成等）で手間の掛かる添付書類は何でしょうか。また、その理由を教えてください。				間5. 修正指示が多く発生した届出書・添付書類は何でしょうか。また、その修正指示内容を教えてください。				間6. 上記以外で届出前業務（届出書作成等）において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。				間7. 届出後業務（通知等）において、困ったこと、改善してほしいことがあれば記入ください。								
				ガス小売事業者	一般ガス導管事業者	特定ガス導管事業者	・貴社が申請手続きを実施している頻度について教えてください。（あてはまるものを）	・貴社が申請手続きを実施する際に業務に携わる人数について教えてください。	・事前調査（書類作成前）から届出受理までの現状と希望の期間についてご回答ください。	・事前相談は実施しなかった	届出時に必要な書類が何か確認した	届出書の記載が不明で確認した	記載要領等の資料のありかを確認した	作業手順について確認した	届出書を記載するために事前に役所へ相談したいと考えていることを確認した	それ以外：	それ以外内容：	第1位	第2位	第3位	第1位	第2位	第3位	第1位	第2位	第3位	第1位	第2位	第3位	
添付書類	左記を選んだ理由	添付書類	左記を選んだ理由	添付書類	左記を選んだ理由	申請書・添付書類	内容	申請書・添付書類	内容	申請書・添付書類	内容	申請書・添付書類	内容	申請書・添付書類	内容	申請書・添付書類	内容	申請書・添付書類	内容	申請書・添付書類	内容	申請書・添付書類	内容	申請書・添付書類	内容	申請書・添付書類	内容			
1	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	月に1度程度	5	3	3	0	1	1	0	0	0	0														
2	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	半年に1度程度	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	届出内容の確認（事前の聴取説明および不備のチェック）													
3	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	年に1度程度	2	10	6	0	1	0	1	0	0	0														
4	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	年に1度程度	1	7	7	0	1	1	0	1	1	0														
5	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	月に1度程度	9	-	-	0	1	1	0	0	1	0														
																	供給計画届出書 一般ガス導管事業（第2表 前及計画）											特にごさいません。	特にごさいません。	
6	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	半年に1度程度	2	3	3	0	1	0	0	0	0	0														
7	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	年に1度程度	2	30	30	0	1	1	0	0	0	0														
																	財務諸表等の添付												託送がないのに担当の労力を要する	託送がないのにに担当の労力を要する
8	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	年に1度程度	1	5	3	0	0	1	0	0	0	0														
9	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	月に1度程度	3			0	0	1	0	0	1	0														
																	供給計画届出書													
																	作成する書類や項目が多く 年度未開込みの届計が煩雑													
10	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	年に1度程度	1	5	3	0	1	1	0	1	0	0														
																	新旧対照表（特に指定旧供給地点の供給約款の変更など）												事前の相談が十分必要なのは認識しているのでもあり恐にはならない。場当たりによって添付書類が多く作成に手懸りがかるので 止むを得ないとは分かっているがその点くらいは困っている。	特になし。
11	営利	自社で申請・届出を行っている	0	1	0	年に1度程度	3	-	-	0	1	1	0	1	0	0														
12	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	半年に1度程度	3	5	2	0	1	0	0	0	0	0														
13	営利	自社で申請・届出を行っている	0	0	1	半年に1度程度	10	20	10	0	1	1	0	0	0	1	届出内容の事前のご説明													添付書類の簡素化
																	特定ガス導管事業変更届出に添付する地図													
																	地図を国土地理院公図（紙）に書き込みの事で届出について 提出用・事業者使用用の2部を作成している。													
14	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	半年に1度程度	1	5	5	0	1	0	0	1	0	0														
15	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	半年に1度程度	2	5	3	0	1	0	0	0	0	1														
																	供給計画届出書													
																	1年分のガス事業生産動態統計調査票のデータを当該届出書に精査し作成するため 結果手間の増加を要する。													
																	ガス小売事業変更届出書													
																	供給地点数の減少等で都府 県大ガス需要の見込みが変化するため その関係となる資料づくりに時間を要す。													
16	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	1	半年に1度程度	2	7	5	0	1	1	1	1	1	0														
17	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	年に1度程度	3	3	3	1	0	0	0	0	0	0														
18	営利	自社で申請・届出を行っている	0	0	1	半年に1度程度	2	10	5	1	0	0	0	1	0	0														
																	工事計画届出書の経路図													
																	作成幅尺等が決まっておく A 1 図面をA サイズに縮小して添付した。													
19	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	半年に1度程度	2	5	3	0	1	1	1	1	1	0														
																	入力対象データが多いゆ													
20	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	半年に1度程度	1			1	0	0	0	0	0	0														
																	旧地の図面													
																	ガス小売事業変更届出において 供給地点の増減があった場合の地点図添付や導管図の新旧の作成に時間を要するから。													
21	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	半年に1度程度	1	30	3	0	1	1	0	1	1	0														
																	大判印刷でかつ精緻なものを求められるため 地図会社に外注しなければならぬ													
22	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	半年に1度程度	2			1	0	0	0	0	0	0														
23	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	月に1度程度				0	0	0	0	0	0	0														
24	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	月に1度程度	3	3	3	1	0	0	0	0	0	0														
25	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	半年に1度程度		21	7	0	1	1	0	0	1	0														
26	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	半年に1度程度	2	3	1	0	1	0	1	0	1	1														
27	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	年に1度程度	1	5	5	0	1	0	0	1	1	0														
28	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	半年に1度程度	5			0	1	1	1	1	1	0														
29	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	年に1度程度	2	30	なし	0	1	0	0	1	1	0														
30	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	半年に1度程度	5			0	1	1	0	0	0	1														
																	作成が完了した届出書を正式な届出前に事前に確認していたため。													
31	営利	自社で申請・届出を行っている	0	1	0	半年に1度程度	6	5	5	0	1	0	0	0	0	0														

2/19 ページ

[illegible]

4/19 ページ

[illegible]

No.	1. ご回答者様について					2. 申請手続きに係る現状について																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	貴社は 公益/営利か：	申請・届出業務の形態：	ご回答者様の担当業務：			2-1. 全館業務				2-2. 届出				2-2-1. 届出前（届出書作成等）												2-2-2. 届出後																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
						問1.		問2.		問3.		問4.		問5.		問6.		問7.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
						定期報告を除き 貴社が申請手続きを実施している頻度や携わる人数についてご回答ください。		・貴社が申請手続きを実施する際に業務に携わる人数について教えてください。（あてはまるもののみ）		・事前調査（書類作成前）から届出受理までの現状と希望の期間についてご回答ください。		・事前相談は 実施しなかった		・届出時に必要な書類が何か確認した		・届出書の書き方が不明で確認した		・記載要領等の資料のありかを確認した		・作業手順について確認した		・届出書を記載するために事前に取の決めないといけないことを確認した		それ以外： 内容：		それ以外： 内容：		第1位		第2位		第3位		第4位		第5位		第6位		第7位																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
						現状期間：		希望期間：																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

7/19 ページ

アンケート結果一覧（ガス事業者） 2/3

[illegible]

9/19 ページ

10/19 ページ

11/19 ページ

12/19 ページ

アンケート結果一覧（ガス事業者） 3/3

No.	1. ご回答者様について 貴社は 公益/営利か：	申請・届出業務の形態：	2. 申請手続きに係る現状について										3. オンライン化に伴う要求・懸念事項について										その他意見 / 要望について													
			2-1. 統計調査										3-1. オンライン化で求める機能を確認																							
			2-1-1. 申請前（申請書作成等）										3-2. オンライン化の懸念事項																							
			間17. 申請全般や申請書作成時の相談内容を教えてください。（あてはまるものすべてに×）													間20. オンライン化に伴う機能として以下を検討しています。あると良い機能はありますか。また、以下以外に求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに×）												間22. 上記以外に、申請してから許認可されるまで、困ったこと、改善してほしいと思った点等があれば教えてください。		間23. 本アンケート 回答内容以外に、電力・ガス事業法に係る行政サービスについて、ご意見・ご要望等があれば教えてください。						
			ガス小売事業者	一般ガス導管事業者	特定ガス導管事業者	事前相談は実施しなかった	申請時に必要な書類が何か確認した	申請書類の書き方が不明で確認した	記載要領等の資料のありかを確認した	作業手順について確認した	申請書を記載するために事前に相談が必要か確認した	それ以外：内容：	それ以外：内容：	申請書作成時に機械的に判別が可能な形式があるように、各項目に注釈を表示する機能	申請者が入力すべき内容を確認できるように、各項目に注釈を表示する機能	必要供給数値に関する自動計算機能	過去に申請した申請内容及び添付書類を再利用できる機能	チャットボット機能と併用可能なAI（申請方法等）に対し、自動応答する機能	それ以外：内容：	それ以外：内容：																
1	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0			1	1	1	1	1	0																
2	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0			1	0	0	0	0	0																
3	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	1	1	0	0																
4	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0			0	1	0	1	0	0																
5	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	0	1	0	0																
			Ⅱ 原料において「月初在庫量」と前月報告した「月末在庫量」が一致していない。										弊社は既に電子申請を行っておりますが、以下の点において改善を希望します。・電子申請時、申請者情報を毎回入力する必要があるため、改善していただきたい。・毎月1回に複数の申請を行うため、申請履歴にて申請先、内容が分かるよう、改善していただきたい。			新送や訪問に申請等手続きが簡素化される一方、弊社特有な事情等、判断に迷う案件について、従来のように相談できる場が整備されるか懸念しております。										特にございません。		特にございません。								
6	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	0	1	0	0																
7	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0	0																
8	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0			1	1	0	1	0	0																
													毎月入力する申請様式欄の情報についても、基本情報と同様に前回の申請情報を引き継ぐようにしてほしい。																							
9	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	1	1	0	0																
			修正指示はございません。										特になし。			保安タック等ではあるが、入力内容を確認するレイアウトの問題で上手くいかない/パターン。入力確認は画面上で最終チェックすればいいのかもしれないが、作業手順等の観点ではきちんと印刷できると助かる。										上記以外には特になし。		担当行政とはよくコミュニケーションがとられていると思っている（と勝手に自負している）ので、今後も親しくお話し致します。								
10	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	1	1	0	0																
11	営利	自社で申請・届出を行っている	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0			1	1	1	1	1	0																
12	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	1	1	1	1	1																
			特になし。										特になし。			特になし。										特になし。		特になし。								
13	営利	自社で申請・届出を行っている	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1			1	1	0	0	0	1																
			・計量器不具合による数量修正や数量未確定による事後修正等のご連絡 ・新規事業が報告対象になるかや、実際にどの欄に入力すべきかのご相談 ・連絡先送の「件数」のカン 方法の確認（連絡先の数or託送供給依頼者の数） ・電気の経済産業局を訪問して業務を実施しているため、どの報告をどの経済産業局に提出すべきかをご相談										添付資料の簡略化、入力事項の提示、のり付けや申請フォーム希望等。 ・届出等が受理された日を確認できる機能 ・社内記録のための印刷機能										システム ライフによる提出期限遅れ、当該PCがオンライン化したソフトに対応するか、情報漏洩防止などのセキュリティ面													
1	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	1	1	1	0																
15	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	0	1	0	0																
16	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0			1	1	1	1	0	0																
17	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	1	1	0	0																
18	営利	自社で申請・届出を行っている	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0			0	1	0	1	0	0																
													記入 ス																							
19	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	0	1	1	0																
20	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0	0																
			入力情報の誤り 入力間違え（間違い）が、再申請を依頼された。																				面対での事前相談に応じて頂ける体制は強化して頂きたいと思います。		特になし。		特になし。									
21	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0			1	1	1	1	1	0																
22	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1	0	1	1	0	0																
23	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0			0	1	0	1	1	0																
			ありません。素々と事務的に提出しております。										ありません。素々と事務的に提出しております。			提出後「受付（受け取り）完了」等の確認メッセージが欲しい。										提出後、ご担当と連絡を頂いているので、今のところありません。年々、初めての申請等の場合、事前連絡をいたしますが、マニュアル等あれば心遣います。		現状、ありません。								
2	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	0	0	1	0																
25	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	1	1	1	0																
			無し										無し			完全オンライン化ではなく、直接問い合わせできるような形もほしい（しいい、チャットボット等では伝えにくい煩悩等があると想定されるため。										申請の確率にもよるが、多少でも期間を知覚できることを要望します		無し								
26	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1	1	1	1	0	0																
			数字の入力間違い、メーター数と測定数の逆転																						保安タックで定期報告した際、変更された場合でも内容に不備が見つかった場合、再提出できるようにしてほしい。		保安タックで定期報告した際、変更された場合でも内容に不備が見つかった場合、再提出できるようにしてほしい。									

No.	1. ご回答者様について				2. 申請手続中に係る現状について										3. オンライン化に伴う要求・懸念事項について										その他ご意見・ご要望について					
	貴社は 公益/営利か？	申請・届出業務の形態：	ご回答者様の担当業務：		2-1. 統計調査 2-2. 申請前（申請書作成等）										3-1. オンライン化で求める機能を確認										3-2. オンライン化の懸念事項					
					問17. 申請全般や申請書作成時の相談内容を教えてください。（あてはまるものすべてに○）										問20. オンライン化に伴う機能として以下を検討しています。あると良い機能はありますか。また、以下以外に求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに○）															
					ガス小売 事業者	一般ガス 導管事業 者	特定ガス 導管事業 者	事前相談は実 施しなかった	申請時に必要 な書類が何か 確認した	申請書類の書 き方が不明で 確認した	記載要領等の 資料のありかを 確認した	作業手順につ いて確認した	申請書記載 のために事前に 期約の定めない といけないことを 確認した	それ以外： 内容：	それ以外 内容：		問18. 修正指示は発生しま したか。発生した場合は その修正指示内容を教 えてください。	問19. 上記以外で困ったこと、改 善してほしいことがあれば 記入ください。	問20. オンライン化に伴う機能として以下を検討しています。あると良い機能はありますか。また、以下以外に求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに○）	申請書作成時に 機械的に判断が 可能な形式的な フローを自動で検 知する機能	申請者が入力す べき内容を確認で きるように、各項目 に関する自動計算 機能	過去に申請した申 請内容及び添付 書類を再利用でき る機能	過去に申請した申 請内容及び添付 書類を再利用でき る機能	それ以外： 内容：	それ以外 内容：	問21. オンライン化に伴う懸念点はありますか。	問22. 上記以外に、申請してから許可され るまでで、困ったこと、迷ったこと、改 善してほしいと思った点等があれば教えて ください。	問23. 本アンケート 回答内容以外に、電力・ ガス事業法に係る行政サービスにつ いてご意見・ご要望等があれば教えてく ださい。		
27	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0				時々送付できない事がある。		1	1	0	1	0	0		画面だけのやり取りになるのではないが、	事業者それぞれに置かれているそれぞ れの状況があるので、全てオンライン化 し、オンライン申請を受け付けない状 況やオンライン申請を押し付けられるの はなくオンライン申請が従来通りの印刷 ペーの申請から事業者が選択できる状況 にして頂きたい。		
28	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	1	1	0	0					
29	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0						1	1	1	1	0	0					
30	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1				記載要領の文書では、判断に迷 うことがあるので、記載例を充実し て頂きたい。		1	1	1	1	1	0					
31	営利	自社で申請・届出を行っている	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						1	0	0	0	0	0					
32		自社で申請・届出を行っている	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	1	0	0	0					
33	営利	自社で申請・届出を行っている	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0				修正指示は発生してい ません。		1	1	1	1	0	0			特にありません。		
3	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0				戸数について間違えてい た。		1	0	1	1	0	0					
35	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	1	1	1	1		許可日やその詳細を確認できる事業 者ページ	ブラウザの限定 セキュリティの確保。		
36	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0				申請者情報等の入力画面 で、以前のよう事前に作 成しあるものを配付でき るようになると思います。		1	1	1	1	1	0			初めて担当する者でも画面を見ながら 程度作業ができるよう、分かりやすいもの にしてください。		
37	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	0	1	0	0					
38	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	1	0	0	0					
39	営利	自社で申請・届出を行っている	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0						1	0	0	0	0	0					
40	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	1	1	1	0			一度送ったものを容赦に修正ができるかが 懸念点。		
1	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0				特にありません	特にありません	1	1	0	1	1	1		すべて入力後に、届出様式ベースでの PDFデータ出力機能	申請や届出は、その内容により添付資料 の項目や重要性が大幅に異なるので、 すべて一律にオンライン化することは 困難である。種類によってオンライン化す る前後選択が必要ではないかと考えま す。	特になし	特になし
2	公益	自社で申請・届出を行っている	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	1	1	1	0					
3	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1						1	1	1	1	1	0					
4	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0				・E ガス生産量及び購 入量「生産ガス」と異製 品ガス生産・購入・販 売・在庫「製品ガス生産 量」が一貫していない時 があった。		1	1	1	1	1	0		操作マ ュアルを分かりやすく、簡単にでき るような内容にしたい（プルダ ウンを多くする等）			
5	公益	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0				なし。	なし。	0	0	0	1	0	0		管内決裁の関係上、設問や入力様式が CSVやエクセル形式で出力できるようにし ていただきたい。	なし。	なし。	
6	公益	自社で申請・届出を行っている	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0				なし。	なし。	0	0	0	1	0	0		管内決裁の関係上、設問や入力様式が CSVやエクセル形式で出力できるようにし ていただきたい。	なし。	なし。	
7	営利	自社で申請・届出を行っている	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0				「E ガス生産量及び購 入量内訳」に計上した 「生産ガス」の合計量と 「E 製品ガス生産・購 入・販売・在庫」の製 品ガス生産量」が一貫し ていない。		1	1	1	1	1	0		「手続が複雑にならないか」の懸念しま す。			
8	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	1	1	1	0		地形図や導管図等の添付書類の扱い			
9		自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	1	1	1	0		特になし。			
50	営利	自社で申請・届出を行っている	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0				動態調査の値と、ガス事 業年報の値が一致してい なかった。	e-govのシステムエラーが 多いこと。電話による問い合わせも、電 話がつながるまで、およそ30分程度か かること。	1	0	0	0	1	0		各種オンラインのpc環境が揃っていない（例 えば、javaの設定等） オンライン申請する ものによってpcを変えてはならないこと。 利用のpcで環境を整備できればいいが、 個人のpcで申請を行う場合は、担当者が 不在の時に対応できないこと。	特になし	特になし	
51		自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	0	1	0	0					
52		自社で申請・届出を行っている	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	0	0	1	0		e-TAXのような電子証明書の1クリックで 利用する方法は、手間が掛かるため避けて ほしい。			
53	営利	自社で申請・届出を行っている	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	1	1	1	0		システムの対応、非対応、プラグデー、対 応、マニュアル更新、操作訓練、シ ステム管理者への問い合わせはすべ くつながらず、提出内容の問い合わせ は電話、メール、ファクス等でも可 としたい。	オンライン化はシステムへの直接入力ある いはPDF等のデータ添付の使い分けになる のか、大判の図面等の提出方法につ いてシステムの作り込みが適宜により、 逆に煩雑さが増える懸念がある。		
5	営利	自社で申請・届出を行っている	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0						1	1	0	1	0	0					
55		自社で申請・届出を行っている	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0				e-Govの仕様が頻りに変 わるため、手続き方法の確認 が必要となる点		1	0	0	0	1	0		システムと関係なく問い合わせも回答が ない、もしくは時間が掛かる。			

[illegible]

16/19 ページ

No.	1. ご回答者様について			2. 申請手続中に係る現状について												3. オンライン化に伴う要求・懸念事項について										その他ご意見・ご要望について	
	貴社は 公益/営利か：	申請・届出業務の形態：	ご回答者様の担当業務：	2-1. 統計調査 2-2. -1. 申請前（申請書作成等）												3-1. オンライン化で求める機能を確認										3-2. オンライン化の懸念事項	
				申請17. 申請全般や申請書作成時の相談内容を教えてください。（あてはまるものすべてに○）												申請20. オンライン化に伴う機能として以下を検討しています。あると良い機能はありますか。また、以下以外に求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに○）											
			ガス小売 事業者	一般ガス 導管事業 者	特定ガス 導管事業 者	事前相談は実 施しなかった	申請時に必要 な書類が何か 確認した	申請書類の書 き方が不明で 確認した	記載要領等の 資料のありかを 確認した	作業手順につ いて確認した	申請書を記載 するために事前 に問い合わせな いといけないことを 確認した	それ以外：	それ以外 内容：	間18. 修正指示は発生しま したか。発生した場合、そ の修正指示内容を教 えてください。	間19. 上記以外で困ったこと、改 善してほしいことがあれば 記入ください。（あてはまるものすべてに○）	間20. オンライン化に伴う機能として以下を検討しています。あると良い機能はありますか。また、以下以外に求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに○）	申請書作成時に 機械的に判断が 可能な形式的な エラーを自動で検 知する機能	申請者が入力す べき内容を確認で きるように、各項目 に注釈を表示する 機能	必要供給数値に 関する自動計算 機能	過去に申請した申 請内容及び添付 書類を再利用でき る機能	チャット・ボツ 機能 を設け、軽微な問 合せ（申請方法 等）に対し、自動 応答する機能	それ以外：	それ以外 内容：	間21. オンライン化に伴う懸念点はありますか。	間22. 上記以外に、申請してから許可され るまでで、困ったこと、改善 してほしいと思った点等があれば教えてく ださい。	間23. 本アンケート 回答内容以外に、電力・ ガス事業法に係る行政サービスにつ いて、ご意見・ご要望等があれば教えてく ださい。	
108	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0				現在 e-govを利用中、こ ちらのシステムにおいて、イン ストールまたは設定等が非 常にマ、アップなため、PC交 換時等苦労する	1	0	1	1	0	0					
109	公益	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0					1	1	0	1	0	0					
110	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0					1	1	0	1	0	0					オンラインによる申請は、提出した資料 の確認等でも活用可能と考え、効率 化等の観点からも望ましいサービスであ ると考えるため、積極的に実施願うと 思っています。
111	公益	自社で申請・届出を行っている	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0					1	1	1	1	1	0					
112	営利	自社で申請・届出を行っている	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0			e-govオンライン提出です が、毎月アップデート、が必要 になるのが煩わしい	1	1	1	1	1	0	0					
113	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	1		定例的なもので、様式に変更がな ければ、確認事項は特にないと思 われる。	手作業のため、誤って先 月の数値をいれるなど ケアレス、スガあり、修正 させていたことがあ る。		1	1	0	1	1	0		担当レベルで、届出 申請が出来てしま う可能性がある。社内手続き、内容確認をど うするか検討が必要 郵割に利用のメールアドレスが無い場合が あり、届入のメールアドレスでの申請となる 場合は、担当者が発動すると過去の申請 内容の閲覧ができなくなるが懸念され る。				
11	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	1	1	1	0	0		企業の機密情報が他社に流出する恐れ がある				
115	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0				1	1	0	1	0	0		・セキュリティ対策 ・ソフト、ウェアアプデ、等の整備				
116	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0				1	1	0	1	0	0						
117	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0				1	1	0	1	0	0		・現在、報告規則関係で電子申請が始 まっているので、同一のシステムでの取り扱 いになるため、曜日によって、 ・事業者側でのデータの保管、確認方法			現在コロナ禍でテレワークとなっている が、メールでの相談はだと、理解しにく い点があるので、曜日を問わずにふい で、面談での相談もよい。	
118	営利	自社で申請・届出を行っている	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0				1	1	0	1	0	0						
119	営利	自社で申請・届出を行っている	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0				1	1	1	1	1	0						
120	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0		・入力間違い等での修 正指示		1	1	1	0	0	0						
121	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0				1	1	1	1	1	1		弊社の場合、別の番式で同じ内容の 報告、例えばガス事業生産動態統計 調査票のガス販売量、測定数とガス開 係報告規則第3条において規定する 標準値のガス販売量、契約件数が同じ 数字なので、1度の報告で完了する ようにならないでしょうか。				
122	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0		3ヶ月ごとに報告する「IX 製品ガス購入・販売」 「IX配送供給」の記入漏 れ、「IX製品ガス購入・ 販売」の金額を千円単 位で入力するところ、円 単位で入力してしまった ため修正指示を受けた。		1	1	1	1	1	0						
123		自社で申請・届出を行っている	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1	1	0	1	0	0						
12	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0				1	1	1	1	0	0						
125	営利	自社で申請・届出を行っている	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0		・IX製品ガス生産・購入・販売、在庫）減耗分 減耗の関係上、自家消 費がマイナスになってい た。		1	1	1	1	1	0		受理されたことの証明が何かしなくては ならない。				
126	公益	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0		様式2における各地点 群における測定数の合 計と、全体の合計が一 致していない		1	1	1	1	0	0		内部のセキュリティの都合上、対応できな いシステムがございます。（e-Gov）電 子メールでの提出も可能であれば、問題な いものと認識しております				
127	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0		「IX製品ガス生産及び購 入量内訳」に計上した 「IX製品ガス事業者からの購入 ガス」の合計量と「IX製 品ガス生産・販売・在 庫」の「IX製品ガス事業者からの 製品ガス購入量」が一 致していない。		1	1	1	1	1	1		申請入力内容のプレビューと一時保存 機能。申請案システム入力⇒プレビュー （一時保存）⇒社内確認⇒確定申 請の流れを想定すると、プレビューと一 時保存がない場合、一旦別ファイル等 で申請案を作成し、社内確認を行ない 確定してからシステム入力する手順が 発生するため。				

[illegible]

No.	1. ご回答者様について				2. 申請手続きに係る現状について												3. オンライン化に伴う要求・懸念事項について								その他ご意見・ご要望について		
	貴社は 公益/営利か？	申請・届出業務の形態：	ご回答者様の担当業務：			2-1. 統計調査 2-2. 申請前（申請書作成等） 問17. 申請全般や申請書作成時の相談内容を教えてください。（あてはまるものすべてに○）												3-1. オンライン化で求める機能を確認								3-2. オンライン化の懸念事項	
						事前相談は実施しなかった	申請時に必要な書類が何か確認した	申請書類の書き方が不明で確認した	記載要領等の資料のありかを確認した	作業手順について確認した	申請書に記載するために事前に決まっていた事項を確認した	それ以外：	それ以外内容：	問18. 修正指示は発生しましたか。発生した場合、その修正指示の内容を教えてください。	問19. 上記以外で思ったこと、改悪してほしいことがあれば記入ください。（あてはまるものすべてに○）	問20. オンライン化に伴う機能として以下を確認しています。あると良い機能はありますか。また、以下以外に求める機能があれば記入ください。（あてはまるものすべてに○）	問21. オンライン化に伴う懸念点はありますか。	問22. 上記以外に、申請してから許可されるまでで、思ったこと、改悪してほしい点等があれば教えてください。	問23. 本アンケート 回答内容以外に、電力・ガス事業法に係る行政サービスについて、ご意見・ご要望等があれば教えてください。								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23					
1	1	営利	自社で申請・届出を行っている	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0				

手続書類一覧（押印廃止可否）__電力

対象者	手続名	様式	経済産業省令第92号	
			押印廃止可否	根拠
小売電気事業者	小売電気事業登録申請書	様式第1	○	第63条
	小売電気事業氏名等変更届出書	様式第1の5	○	第63条
	小売電気事業変更登録申請書	様式第1の4	○	第63条
	小売電気事業変更届出書	様式第1の6	○	第63条
	小売電気事業承継届出書	様式第1の7	○	第63条
	小売電気事業休止(廃止)届出書	様式第1の8	○	第63条
	解散届出書書	様式第1の9	○	第63条
特定送配電事業者	特定送配電事業届出書	様式第31の4	○	第63条
	供給地点変更届出書	様式第31の5	○	第63条
	電気工作物変更届出書	様式第31の6	○	第63条
	特定送電事業氏名等変更届出書	様式第31の7	○	第63条
	特定送配電事業承継届出書	様式第31の14	○	第63条
	特定送配電事業休止（廃止）届出書	様式第31の15	○	第63条
	特定送配電事業解散届出書	様式第31の16	○	第63条
その他電気事業者	特定自家用電気工作物接続届出書	様式第31の25	○	第63条
	特定自家用電気工作物接続設置者変更届出書	様式第31の26	○	第63条
	特定自家用電気工作物の要件に該当しなくなった場合の届出書	様式第31の27	○	第63条
	特定自家用電気工作物が一般送配電事業者の電線路と電氣的に接続されている状態でなくなった場合の届出書	様式第31の28	○	第63条
全電気事業者	発電電月報	様式第2	従来より押印なし	－
小売電気事業者を除く電気事業者	設備資金報	様式第3	従来より押印なし	－
出力1000kW以上の自家用発電所を設置する者	自家用発電所運転半期報	様式第9	従来より押印なし	－

手続書類一覧（押印廃止可否）__ガス

対象者	手続名	様式	経済産業省令第92号	
			押印廃止可否	根拠
ガス小売事業者	ガス小売事業登録申請書	様式第1	○	第33条
	供給計画届出書	様式第15	○	第33、34条
	供給計画変更届出書	様式第16	○	第33条
	ガス小売事業変更登録申請書	様式第4	○	第33条
	ガス小売事業変更届出書	様式第6	○	第33条
	ガス小売事業承継届出書	様式第7	○	第33条
	ガス小売事業休止(廃止)届出書	様式第8	○	第4条
	指定旧供給区域等の競争関係に係る報告	附則様式第3	従来より押印なし	－
	指定旧供給地点の競争関係に係る報告	附則様式第5	従来より押印なし	－
一般ガス導管事業者	一般ガス導管事業許可申請書	様式第30	○	第3条
	一般ガス導管事業者の供給計画届出書	様式第60	○	第33条
	一般ガス導管事業者の供給計画変更届出書	様式第61	○	第33条
	供給区域変更許可申請書	様式第35	○	第33条
	指定旧供給区域等変更許可申請書	経過措置省令様式2	従来より押印なし	－
	託送供給約款変更認可申請書	様式第45	○	第33条
	託送供給約款変更届出書	様式第48	○	第33条
	最終保障供給約款変更届出書	様式第53	○	第33条
特定ガス導管事業者	特定ガス導管事業託送供給約款変更届出書	様式第66	○	第33条
	特定ガス導管事業託送供給条件届出書	様式第50	○	第33条
ガス事業共通	ガス事業生産動態統計調査	－	従来より押印なし	－

添付書類リスト（電力）

対象者	手続名	添付書類名	デジタル手続法における			備考
			代替可否	代替手段	廃止可否	
小売電気事業者	小売電気事業登録申請書	小売電気事業遂行体制説明書【様式第1の2】	－			
		苦情等処理体制説明書【様式第1の3】	－			
		電気事業法第2条の5第1項各号（第4号を除く）に該当しないことを誓約する書面	－			
		広域的運営推進機関に加入する手続をとったことを証する書類(加入申請書の写)	－			電力広域的運営推進機関の会員でない場合
		定款	－			申請者が法人及び法人の発起人の場合
		登記事項証明書(原本)	○	指定法人による登記情報提供サービスから取得した登記情報をシステム上で提供		申請者が法人の場合
		最近の事業年度末の貸借対照表	－			申請者が法人の場合
		損益計算書	－			申請者が法人の場合
		役員の間接書	－			申請者が法人及び法人の発起人の場合
		法人の業務内容が分かる資料（会社紹介用のパンフレット等）	－			参考資料（様式第1の添付）
		小売電気事業を営むことについての議決に係る議会の会議録の写し	－			申請者が地方公共団体の場合
	小売電気事業業氏名等変更届出書	登記事項証明書(原本) ※ただし、変更の履歴が分かるもの	○	指定法人による登記情報提供サービスから取得した登記情報をシステム上で提供		
	小売電気事業変更登録申請書	変更を必要とする理由を記載した書類（自由様式）	－			軽微な変更（施行規則第3条の6）に該当することの計算根拠についても、記載する。
		電気の供給に係る契約書の写しその他の必要と認める書類	－			
			－			
	小売電気事業変更届出書	変更を必要とする理由を記載した書類（自由様式）	－			軽微な変更（施行規則第3条の6）に該当することの計算根拠についても、記載する。
		電気の供給に係る契約書の写しその他の必要と認める書類	－			法令上様式や添付書類として求めている書類
			－			
	小売電気事業承継届出書	誓約書	－			
		定款	－			申請者が法人及び法人の発起人の場合
		登記事項証明書（原本）	○	指定法人による登記情報提供サービスから取得した登記情報をシステム上で提供		申請者が法人の場合
		事業承継を証する書類（契約書等）	－			
	小売電気事業休止(廃止)届出書	承継前に需要家との契約があった場合、需要家に対して契約先変更等についての周知文書	－			法令上様式や添付書類として求めている書類
		法第2条の6第3項の規定により、その小売供給の相手方に対し周知させるため、に行った措置の内容書、廃止（休止）の理由を記載した書類	－			
		需要家との契約があった場合、需要家に対して廃止・休止等についての周知文書	－			
			－			
特定送配電事業者	特定送配電事業届出書	解散届出書	なし			
		送電関係一覧図	－			
		変電所又は発電所の配置図	－			
		供給地点ごとの需要・電力量がわかる書類	－			
		定款	－			
		登記事項証明書	○	指定法人による登記情報提供サービスから取得した登記情報をシステム上で提供		
		広域的運営推進機関に加入する手続をとったことを証する書類(加入申請書の写)	－			
		託送供給に関する契約書の写し（小売・一送と託送供給の契約を結んでいる場合）	－			
	供給地点変更届出書	変更が生じる供給地点がわかる図面	－			
		送電関係一覧図（供給地点が増加する場合）	－			
		託送供給に関する契約書の写し、新たに小売・一送と託送供給の契約を結んでいる場合）	－			
	電気工作物変更届出書	変更工事の概要の説明書	－			
		変更に係る電気工作物の概要を明示した地形図。	－			
		変電所・発電所の配置図（変電所・発電所に係る場合）	－			
	特定送電事業業氏名等変更届出書	送電関係一覧図	－			
		なし	－			
		譲渡、相続、合併、分割などがあったことを証する書類	－			
	特定送配電事業承継届出書	登記事項証明書	○	指定法人による登記情報提供サービスから取得した登記情報をシステム上で提供		
		定款	－			
		誓約書（法第27条18第1項各号（第4号を除く）に該当しないこと） （小売り供給をする場合）	－			
			－			
	特定送配電事業休止（廃止）届出書	休・廃止する供給地点がわかる図面	－			
		休・廃止する事業に係る電気工作物の概要を記載した書類	－			
特定自家用電気工作物設置者	特定送配電事業解散届出書	なし	－			
	特定自家用電気工作物接続届出書	なし	－			
	特定自家用電気工作物接続設置者変更届出書	なし	－			
	特定自家用電気工作物の要件に該当しなくなった場合の届出書	なし	－			
	特定自家用電気工作物が一般送配電事業者の電線路と電気的に接続されている状態ではなくなった場合の届出書	なし	－			
			－			

添付書類リスト（ガス）

対象者	手続名	添付書類名	デジタル手続法における			備考
			代替可否	代替手段	廃止可否	
ガス小売事業者	ガス小売事業登録申請書	第6条第一項各号（登録拒否要件）に該当しないことの誓約書	—			
		ガス小売事業遂行体制説明書【様式第2】	—			
		苦情等処理体制説明書【様式第3】	—			
		ガス供給に係る契約書（写）	—			
		供給地点群の位置を明示した地形図	—			旧簡易ガス事業の場合
		ガス工作物設置状況の図面	—			申請者がガス工作物を維持・運用しようとする書である場合
		主たる技術者の履歴書	—			申請者がガス工作物を維持・運用しようとする書である場合
		特定ガス発生設備の種類及び能力別の数の測定機関（〇〇気化）	—			
		定款	—			申請者が法人及び法人の発起人の場合
		登記事項証明書	○	指定法人による登記情報提供サービスから取得した登記情報をシステム上で提供		申請者が法人の場合
		最近の貸借対照表、損益計算書	—			申請者が法人の場合
		役員の名簿簿	—			申請者が法人及び法人の発起人の場合
		議決に係る議会の会議録（写）	—			申請者が地方公共団体の場合
	供給計画届出書	なし	—			
	供給計画変更届出書	なし	—			
	ガス小売事業変更登録申請書	変更理由書	—			
		第6条第一項各号（登録拒否要件）に該当しないことの誓約書	—			
		ガス小売事業遂行体制説明書【様式第2】	—			
		苦情等処理体制説明書【様式第3】	—			
		ガス供給に係る契約書（写）	—			
	ガス小売事業変更届出書	変更理由書	—			変更内容によっては、1. ガス小売事業登録申請書と同様の添付書類をもらう場合もある。
	ガス小売事業承継届出書	全部譲渡又は相続、合併若しくは分割証明書	—			
		第6条第一項各号（登録拒否要件）に該当しないことの誓約書	—			ガス小売事業者以外の場合
		定款	—			ガス小売事業者以外の場合
		登記事項証明書	○	指定法人による登記情報提供サービスから取得した登記情報をシステム上で提供		ガス小売事業者以外の場合
	ガス小売事業休止（廃止）届出書	廃止に関する措置内容（訪問 or 電話）を記載した書類	—			
		理由書	—			
	指定旧供給区域等の競争関係に係る報告	なし	—			
	指定旧供給地点の競争関係に係る報告	なし	—			
一般ガス導管事業者	一般ガス導管事業許可申請書	工事費概算書【様式3 1】	—			
		収支見積書【様式3 2】	—			
		一般ガス導管事業遂行体制説明書【様式3 3】	—			
	一般ガス導管事業者の供給計画届出書	なし	—			
	一般ガス導管事業者の供給計画変更届出書	なし	—			
	供給区域変更許可申請書	変更を必要とする理由を記載した書類	—			
		国土地理院の発行に係る縮尺5万分の1の地形図	—			
		ガスの供給を開始する日以後3年以内の日を含む毎事業年度における区域内の用途別需要見込み、供給計画	—			
		主要な導管に関する配置状況を記載した図面	—			
		工事費概算書、設備資金・運転資金の額及び調達方法、借入金の返済計画を記載した書類他	—			
		変更を必要とする理由を記載した書類	—			
	指定旧供給区域等変更許可申請書	増加し、又は減少する指定旧供給区域等の境界を記載した図面	—			
		ガスの供給を開始する日以後3年以内の日を含む毎事業年度における区域内の用途別需要見込み、供給計画	—			
		運転資金の額、調達方法並びに借入金の返済計画	—			
		他からガスの供給を受ける書との契約書の写し	—			
	託送供給約款変更認可申請書	変更後の託送供給約款	—			
		変更を託送供給約款の案	—			
		変更を必要とする理由を記載した書類	—			
	託送供給約款変更届出書	変更しようとする部分を明らかにした変更前の託送供給約款	—			
		変更を必要とする理由を記載した書類	—			
	最終保障供給約款変更届出書	変更しようとする部分を明らかにした変更前後の託送供給約款	—			
		変更後の託送供給約款	—			
		変更を必要とする理由を記載した書類	—			
	特定ガス導管事業託送供給約款変更届出書	変更を必要とする理由を記載した書類	—			
		変更しようとする部分を明らかにした変更前後の託送供給約款	—			
		変更後の託送供給約款	—			
ガス事業共通	特定ガス導管事業託送供給条件届出書	託送供給条件に関する説明書	—			
	ガス事業生産動態統計調査	なし	—			